

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Identifikasi masalah	7
1.3 Batasan masalah	7
1.4 Rumusan masalah	8
1.5 Tujuan penelitian	8
1.6 Manfaat penelitian	8
1.6.1 Manfaat teoritis.....	8
1.6.2 Manfaat praktis.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Manajemen rantai pasok.....	10
2.1.1 Pengertian manajemen rantai pasok	10
2.1.2 Prinsip manajemen rantai pasok.....	11
2.1.3 Tujuan manajemen rantai pasok.....	13
2.1.4 Manfaat manajemen rantai pasok.....	14
2.1.5 Strategi pendekatan manajemen rantai pasok.....	16
2.1.6 Indikator manajemen rantai pasok.....	16
2.2 Kepuasan konsumen	19
2.2.1 Pengertian kepuasan konsumen.....	19
2.2.2 faktor faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen.....	21
2.2.3 Tujuan kepuasan konsumen	21
2.2.3 Manfaat kepuasan konsumen	22
2.2.4 Indikator kepuasan konsumen	23
2.3 Penelitian terdahulu.....	24
2.4 Kerangka berfikir	26

2.5 Hipotesis	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Jenis penelitian	28
3.2 Variabel penelitian.....	28
3.2.1 Variabel independent.....	28
3.2.2 Variabel dependen	29
3.3 Populasi dan sampel.....	29
3.4 Instrument penelitian.....	31
3.5 Teknik pengumpulan data	32
3.6 Teknik analisis data.....	33
3.6.1 Uji validitas	33
3.6.2 Uji reliabilitas	34
3.6.3 Uji koefisien korelasi.....	34
3.6.4 Uji koefisien derteminasi.....	34
3.6.5 Uji regresi linier sederhana.....	35
3.6.6 Uji Hipotesis (Uji T)	35
3.7 Lokasi dan jadwal penelitian.....	35
3.7.1 lokasi penelitian.....	35
3.7.2 jadwal penelitian.....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian	37
4.1.1 Sejarah PT. Narindo Solusi Telekomunikasi Tap Lotu	37
4.1.2 Visi Dan Misi PT. Narindo Solusi Tap Lotu	39
4.1.3 Struktur Organisasi PT. Narindo Solusi	40
4.1.4 Uraian Tugas Dan Tanggung Jawab.....	41
4.1.5 Gambaran umum respoden	42
4.2 Hasil Penelitian.....	43
4.2.2 Deskripsi Variabel Penelitian.....	43
4.3 Uji Analisis Data	47
4.3.1 Uji Validitas.....	47
4.3.2 Uji Reliabilitas	48
4.3.3 Uji Koefisien Korelasi.....	49

4.3.4 Uji Regresi Linear Sederhana	50
4.3.5 Uji Koefisien Determinan (R^2).....	51
4.3.6 Uji Hipotesis (Uji t)	52
4.4 Pembahasan	53
4.5 keterbatasan penelitian	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	56
5.1 Kesimpulan.....	56
5.2 Saran	57
5.2.1 Bagi Perusahaan (PT. Narindo Solusi Komunikasi Tab Lotu).....	57
5.2.2 Bagi Konsumen	57
5.2.3 Bagi Penelitian Selanjutnya.....	57
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN	61