

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	4
1.3. Batasan Masalah.....	4
1.4. Rumusan Masalah	4
1.5. Tujuan Penelitian.....	5
1.6. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori	7
2.2. Konsep pengendalian kepuasan pelanggan.....	21
2.3. Penelitian Terdahulu	23
2.4 Kerangka Berpikir	25
2.5 Hipotesis Penelitian	27
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Jenis Penelitian.....	27
3.2. Variabel Penelitian.....	27
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	28
3.4. Instrumen Penelitian	30
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.6. Teknik Analisis Data.....	32
3.6.1 Verifikasi Data	33
3.6.2 Pengolahan Angket	33
3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian	37
3.7.1 Lokasi Penelitian.....	37

3.7.2 Jadwal Penelitian	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	39
4.1.1. Sejarah Singkat Objek Penelitian.....	39
4.1.2. Struktur organisasi	41
4.1.3. Visi dan Misi Wery Bakery	42
4.1.5. Deskripsi Temuan.....	43
4.1.5. Karakteristik Responden	44
4.2. Identitas Responden berdasarkan usia	45
4.3. Uji Asumsi Instrumen	46
4.3.1. Uji Validitas	46
4.3.2. Uji Reliabilitas	48
4.3.3. Uji Koefisien Korelasi.....	52
4.3.4. Uji Koefisien Determinan.....	53
4.3.5. Analisis Regresi Linear Sederhana	55
4.3.6. Uji t.....	56
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	57
4.4.1. Hubungan Manajemen Kualitas Produk terhadap Pengendalian.....	57
Kepuasan Pelanggan	57
4.4.2 Seberapa besarkah hubungan manajemen kualitas produk terhadap .	58
pengendalian kepuasan pelanggan	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	62
5.1 Kesimpulan	62
5.2 Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA	65
Lampiran.....	69