

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I    PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1.....Latar Belakang Penelitian	
..... 1	
1.2.....Perumusan Masalah	
.....4	
1.3.....Tujuan Penelitian	
.....4	
1.4.....Kegunaan Penelitian	
.....4	
<b>BAB II    STUDI KEPUSTAKAAN.....</b>	<b>5</b>
2.1 Landasan Teori.....	<b>5</b>
2.1.1.....Pengertian KulaitasProduk	
.....5	
2.1.2.....DimensiKualitasProduk	
.....6	
2.1.3.....IndikatorKualitasProduk	
.....8	
2.1.4.....PengertianKepuasanKonsumen	
.....10	
2.1.5.....DimensiKepuasanKonsumen	
.....11	
2.1.6.....Manfaat KepuasanKonsumen	
.....13	
2.1.7.....IndikatorKepuasanKonsumen	
.....15	

2.1.8.....MetodePengukuranKepuasanPelanggan	15
.....	15
2.2 PenelitianSebelumnya.....	16
2.3 HipotesisPenelitian.....	18
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>19</b>
3.1 Ruang Lingkup dan Lokasi Penelitian.....	19
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	20
3.3 Populasi dan Sampel.....	20
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	21
3.5 Metode Analisis Data.....	22
3.6 Definisi Operasional VariabelPenelitian.....	25
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>26</b>
4.1 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	26
4.1.1.....Gambaran Umum Produk <i>Handphone</i> Oppo	26
.....	26
4.1.2.....Identifikasi Karakteristik Responden	27
.....	27
4.1.3.....Identifikasi Kualitas Produk	28
.....	28
4.1.4.....Identifikasi Kepuasan Konsumen	30
.....	30
4.2 Pembahasan.....	32
4.2.1. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan	
KonsumenPenggunaTeleponSelulerMerek	
Oppo (StudiKasusPadaFakultasKeguruan	
IlmuPendidikanUniversitasSamudra).....	32
4.2.2. Pembuktian Hipotesis.....	33
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>35</b>
5.1 Kesimpulan.....	35
5.2 Saran.....	36
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>37</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>39</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>55</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1 Kuisisioner .....	39
Lampiran 2 Surat ijin Penelitian.....	42
Lampiran 3 Koding Data.....	44
Lampiran 4 Output SPSS.....	47
Lampiran 5 Tabel t.....	53
Lampiran 6 Dokumentasi.....	54

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel III-1 Tingkat Signifikan Korelasi.....	23
Tabel III-2 Definisi Operasional Variabel.....	24
Tabel IV-1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	27
Tabel IV-2 Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi.....	28
Tabel IV-3 Identifikasi KualitasProduk.....	29
Tabel IV-4 Identifikasi KepuasanKonsumen.....	31
Tabel IV-7 Coefficients.....	33
Tabel IV-8 Model Summary.....	34