DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN ..... **ii**
LEMBAR PENGESAHAN ..... **iii**
LEMBAR PERYATAAN KEASLIÂN SKRIPSI ..... **iv**
ABSTRAK ..... **v**
KATA PENGANTAR ..... **vi**
DAFTAR ISI ..... **ix**
DAFTAR TABEL ..... **xii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xvi**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xvii**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang Penelitian 1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah 15
1.2.1 Identifikasi Masalah 15
1.2.2 Rumusan Masalah 16
1.3 Tujuan Penelitian 16
1.4 Manfaat Penelitian 17
1.4.1 Manfaat Teoritis 17
1.4.2 Manfaat Praktis 17
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS **19**
2.1 Kajian Pustaka 19
2.1.1 Teori Ilmu Manajemen 19
2.1.2 Manajemen Pemasaran 30
2.1.3 Variabel Yang Diteliti 40
2.1.4 Penelitian Terdahulu yang Relevan 51
2.2 Kerangka Pemikiran 54
2.2.3 Hubungan Kualitas Produk Terhadap kepuasan Konsumen 54
2.2.4 Hubungan Desain Terhadap kepuasan Konsumen 55
2.2.5 Hubungan Kualitas Produk Dan Desain Terhadap kepuasan Konsumen 56

2.3 Hipotesis Penelitian 60
BAB III METODE PENELITIAN 61
3.1 Metode Penelitian yang Digunakan 61
3.2 Definisi dan Operasionalisasi Variabel 62
3.2.1 Definisi Variabel 62
3.2.1 Operasionalisasi Variabel 64
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian 66
3.3.1 Populasi 66
3.3.2 Sampel Penelitian 67
3.4 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data 70
3.4.1 Sumber Data 70
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data 71
3.5 Teknik Analisis Data 73
3.5.1 Analisis Deskriptif 73
3.5.2 Analisis Verifikatif 76
3.6 Tempat dan Waktu Penelitian 87
3.6.1 Tempat Penelitian 87
3.6.2 Waktu Penelitian 88
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 89
4.1 Hasil Penelitian 89
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian 89
4.1.2 Deskripsi Variabel yang Diteliti 96
4.1.3 Hasil Pengujian Hipotesis 118
4.2 Pembahasan 148
4.2.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Produk *Smartphone* Pada Mahasiswa Program Studi Manajemen Angkatan 2022 Fakultas Ekonomi Universitas Galuh 148
4.2.2 Pengaruh Desain Terhadap Kepuasan Konsumen Produk *Smartphone* Pada Mahasiswa Program Studi Manajemen Angkatan 2022 Fakultas Ekonomi Universitas Galuh 149
4.2.3 Pengaruh Kualitas Produk dan Desain Terhadap Kepuasan Konsumen Produk *Smartphone* Pada Mahasiswa Program Studi Manajemen 2022 Angkatan 2022 Fakultas Ekonomi Universitas Galuh 151

BAB V SIMPULAN DAN SARAN 153
5.1 Simpulan 153
5.2 Saran 154
DAFTAR PUSTAKA..... 156
LAMPIRAN-LAMPIRAN 158
RIWAYAT HIDUP..... 172