

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

ABSTRAK

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I    PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah .....	6
1.2.1. Identifikasi Masalah.....	6
1.2.2. Rumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1. Manfaat Teoritis.....	8
1.4.2. Manfaat Praktis .....	8
<b>BAB II    KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN</b>	
<b>          HIPOTESIS .....</b>	<b>10</b>
2.1 Kajian Pustaka .....	10
2.1.1 Teori Ilmu Manajemen .....	10
2.1.1.1 Pengertian Manajemen.....	10
2.1.1.2 Fungsi-Fungsi Manajemen.....	11
2.1.1.3 Bidang-Bidang Manajemen .....	13

2.1.2	Manajemen Pemasaran .....	16
2.1.2.1	Pengertian Manajemen Pemasaran .....	16
2.1.2.2	Ruang Lingkup Manajemen Pemasaran .....	17
2.1.3	Citra Perusahaan .....	18
2.1.3.1	Pengertian Citra Perusahaan.....	18
2.1.3.2	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Citra Perusahaan.....	19
2.1.3.3	Strategi Mempertahankan Citra Perusahaan ...	21
2.1.3.4	Indikator Pembentukan Citra Perusahaan .....	23
2.1.4	Kualitas Pelayanan .....	24
2.1.4.1	Pengertian Kualitas Pelayanan .....	24
2.1.4.2	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	25
2.1.4.3	Prinsip-Prinsip Pelayanan .....	29
2.1.5	Kepuasan Konsumen .....	35
2.1.5.1	Pengertian Kepuasan Konsumen .....	35
2.1.5.2	Komponen Kepuasan Konsumen .....	36
2.1.5.3	Elemen Kepuasan Konsumen.....	38
2.1.5.4	Tipe-tipe Kepuasan Konsumen .....	41
2.1.5.5	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen .....	42
2.1.5.6	Mengukur Kepuasan Konsumen .....	45
2.1.5.7	Proses Pembentukan Kepuasan .....	51
2.1.5.8	Aspek – Aspek Kepuasan Konsumen.....	52

2.1.6 Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Konsumen .....	55
2.1.7 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen .....	56
2.1.8 Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen .....	56
2.1.9 Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	57
2.2 Kerangka Pemikiran .....	59
2.3 Hipotesis Penelitian .....	63
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>64</b>
3.1 Metode Penelitian yang Digunakan .....	64
3.2 Definisi Variabel dan Operasionalisasi Variabel .....	65
3.2.1 Variabel Penelitian .....	65
3.2.2 Operasionalisasi Variabel .....	66
3.3 Populasi dan Sampel .....	67
3.3.1 Populasi .....	67
3.3.2 Sampel Penelitian .....	68
3.4 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data .....	70
3.4.1 Sumber Data .....	70
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data .....	71
3.5 Teknik Analisis Data .....	72
3.6 Lokasi dan waktu Penelitian .....	80
3.6.1 Lokasi Penelitian .....	80

3.6.2 Waktu Penelitian .....	80
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>70</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	70
4.1.1 Gambaran Umum Alfamart Baregbeg Ciamis .....	70
4.1.1.1 Profil dan Bidang Usaha Alfamart Baregbeg Ciamis .....	70
4.1.1.2 Visi dan Misi Alfamart Baregbeg Ciamis .....	71
4.1.1.3 Struktur Organisasi dan <i>Job</i> Deskripsi Alfamart Baregbeg Ciamis .....	72
4.1.1.4 Gambaran Strategi Pemasaran Alfamart .....	76
4.1.1.5 Fasilitas –Fasilitas Harga yang Diberikan Alfamart .....	80
4.1.1.6 Karakteristik Responden .....	82
4.1.2 Deskripsi Variabel yang Diteliti .....	85
4.1.2.1 Hasil Penelitian tentang Kualitas Pelayanan pada Alfamart Baregbeg Ciamis.....	85
4.1.2.2 Hasil Penelitian tentang Keunggulan Produk pada Alfamart Baregbeg Ciamis .....	96
4.1.2.3 Hasil Penelitian tentang Kepuasan Pelanggan pada Alfamart Baregbeg Ciamis .	108
4.1.3 Hasil Pengujian Hipotesis .....	121

4.1.3.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Alfamart Baregbeg Ciamis.....	121
4.1.3.2	Pengaruh Keunggulan Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada Alfamart Baregbeg Ciamis.....	126
4.1.3.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keunggulan Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada Alfamart Baregbeg Ciamis	131
4.2	Pembahasan .....	141
4.2.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Alfamart Baregbeg Ciamis .....	141
4.2.2	Pengaruh Keunggulan Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada Alfamart Baregbeg Ciamis .....	143
4.2.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keunggulan Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada Alfamart Baregbeg Ciamis .....	145
<b>BAB V</b>	<b>SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>149</b>
5.1	Simpulan .....	149
5.2	Saran .....	149
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>151</b>
	<b>LAMPIRAN</b>	