

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

ABSTRAK

KATA PENGANTAR..... i

DAFTAR ISI..... iii

DAFTAR

TABEL viii

DAFTAR GAMBAR..... xi

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah 8

1.2.1 Identifikasi Masalah 8

1.2.2 Rumusan Masalah 9

1.3 Tujuan Penelitian 9

1.4 Manfaat Penelitian 9

1.4.1 Manfaat Teoritis 10

1.4.2 Manfaat Praktis 10

BAB II KAJIAN PUTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN

HIPOTESIS 11

2.1 Kajian Pustaka 11

2.1.1 Teori Ilmu Manajemen 11

2.1.1.1 Pengertian Manajemen 11

2.1.1.2 Unsur-unsur Manajemen	12
2.1.1.3 Fungsi Manajemen	13
iii	
2.1.2 Manajemen Pemasaran	18
2.1.2.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	18
2.1.2.2 Fungsi Manajemen Pemasaran	18
2.1.2.3 Ruang Lingkup Manajemen Pemasaran	20
2.1.3 Persepsi Harga	21
2.1.3.1 Pengertian Harga	21
2.1.3.2 Peranan Harga	22
2.1.3.3 Indikator Persepsi Harga	23
2.1.4 Lokasi	25
2.1.4.1 Pengertian Lokasi	25
2.1.4.2 Tujuan Penentuan Lokasi	26
2.1.4.3 Faktor–Faktor yang Mempengaruhi Lokasi ...	26
2.1.4.4 Indikator Lokasi	29
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	29
2.1.5.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	29
2.1.5.2 Komponen Kepuasan Pelanggan	31
2.1.5.3 Indikator atau Elemen Kepuasan Pelanggan	32
2.1.5.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	35

2.1.5.5 Aspek-Aspek Kepuasan Pelanggan	37
2.1.6 Penelitian Terdahulu yang Relevan	38
2.2 Kerangka Pemikiran	39
2.2.1 Pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	40
2.2.2 Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan	41
2.2.3 Pengaruh Persepsi Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan	42
2.3 Hipotesis	44
BAB III METODE PENELITIAN	46
3.1 Metode Penelitian yang Digunakan	46
3.2 Definisi dan Oprasionalisasi Variabel	47
3.2.1 Definisi Variabel	47
3.2.2 Oprasionalisasi Variabel	48
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	49
3.3.1 Populasi	49
3.3.2 Sampel	51
3.4 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	52
3.4.1 Sumber Data	52
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data	53
3.5 Teknik Analisis Data	54

3.6 Tempat dan Waktu Penelitian	62
3.6.1 Tempat Penelitian	62
3.6.2 Waktu Penelitian	62
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	63
4.1 Hasil Penelitian	63
4.1.1 Gambaran Umum PT. Daya Anugrah Mandiri (Daya Motor) Ciamis	63
4.1.1.1 Profil Daya Motor Ciamis	63
4.1.1.2 Visi dan Misi Daya Motor Ciamis	65
4.1.1.3 Struktur Organisasi dan Job Deskripsi Daya Motor Ciamis	65
4.1.1.4 Produk Motor yang Dipasarkan Daya Motor Ciamis	70
4.1.1.5 Karakteristik Responden	71
4.1.2 Deskripsi Variabel yang Diteliti	75
4.1.2.1 Hasil Penelitian tentang Persepsi Harga pada PT. Daya Anugrah Mandiri Ciamis	75
4.1.2.2 Hasil Penelitian tentang Lokasi pada PT. Daya Anugrah Mandiri Ciamis	86
4.1.2.3 Hasil Penelitian tentang Kepuasan Pelanggan pada PT. Daya Anugrah Mandiri Ciamis	98

4.1.3	Pengujian	Hipotesis	
.....			11
1			
4.1.3.1	Pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Daya Anugrah Mandiri Ciamis		
.....			11
1			
4.1.3.2	Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Daya Anugrah Mandiri Ciamis		
.....			11
7			
4.1.3.3	Pengaruh Persepsi Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Daya Anugrah Mandiri	Ciamis	
.....			12
3			
4.2		Pembahasan	
.....			13
2			
4.2.1	Pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Daya Anugrah Mandiri		

	Ciamis	13
	2	
	4.2.2 Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan pada	
	PT. Daya Anugrah Mandiri Ciamis	
	13
	4	
	4.2.3 Pengaruh Persepsi Harga dan Lokasi terhadap	
	Kepuasan Pelanggan pada PT. Daya Anugrah Mandiri	
	Ciamis	
	13
	6	
BAB V	SIMPULAN	DAN
		SARAN
	139
	5.1	Simpulan
	13
	9	
	5.2	Saran
	13
	9	
DAFTAR		PUSTAKA
	141
LAMPIRAN		