

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

ABSTRAK

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah	10
1.2.1 Identifikasi Masalah	10
1.2.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.4.1 Manfaat Teoritis	12
1.4.2 Manfaat Praktis	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN	
HIPOTESIS	14
2.1 Kajian Pustaka	14
2.1.1 Teori Ilmu Manajemen	14
2.1.1.1 Pengertian Manajemen	14

2.1.1.2 Unsur-Unsur Manajemen	15
2.1.1.3 Fungsi Manajemen	17
2.1.1.4 Tujuan Manajemen.....	19
2.1.2 Manajemen Pemasaran (<i>Middle Theory</i>)	20
2.1.2.1 Definisi Manajemen Pemasaran	20
2.1.2.2 Tujuan Manajemen Pemasaran	21
2.1.2.3 Konsep Manajemen Pemasaran.....	23
2.1.2.4 Elemen Manajemen Pemasaran.....	23
2.1.3 Variabel yang Diteliti (<i>Applied Theory</i>)	24
2.1.3.1 Orientasi Pasar.....	24
2.1.3.1.1 Pengertian Orientasi Pasar (<i>Market Orientation Theory</i>)	24
2.1.3.1.2 Manfaat Orientasi Pasar	25
2.1.3.1.3 Fungsi Orientasi Pasar	27
2.1.3.1.4 Indikator Orientasi Pasar.....	27
2.1.3.2 Inovasi Produk.....	28
2.1.3.2.1 Pengertian Inovasi Produk	28
2.1.3.2.2 Fungsi Inovasi Produk	29
2.1.3.2.3 Indikator Inovasi Produk.....	30
2.1.3.3 Kepuasan Pelanggan.....	30
2.1.3.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	30
2.1.3.3.2 Strategi Kepuasan pelanggan	31
2.1.3.3.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	32

2.1.3.3.4 Faktor-faktor yang mempengaruhi	
kepuasan pelanggan	33
2.1.4 Penelitian Terdahulu yang Relevan	34
2.2 Kerangka Pemikiran.....	37
2.2.1 Hubungan Orientasi Pasar terhadap Kepuasan Pelanggan	37
2.2.2 Hubungan Inovasi Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	39
2.2.3 Hubungan Orientasi Pasar Dan Inovasi Produk Terhadap	
Kepuasan Pelanggan.....	40
2.3 Hipotesis Penelitian	42
BAB III METODE PENELITIAN	44
3.1 Metode Penelitian yang Digunakan.....	44
3.2 Definisi dan Operasionalisasi Variabel	46
3.2.1 Definisi Variabel	46
3.2.2 Operasionalisasi Variabel	47
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	48
3.3.1 Populasi	48
3.3.2 Sampel.....	49
3.4 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	51
3.4.1 Sumber Data	51
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data	52
3.5 Teknik Analisis Data.....	54
3.5.1 Analisis Deskriptif	54
3.5.2 Analisis Asosiatif.....	56

4.1.4.3 Pengaruh Orientasi Pasar dan Inovasi Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada UMKM Fitri Jaya Lestari	122
4.2 Pembahasan	132
4.2.1 Pengaruh Orientasi Pasar dan Inovasi Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada UMKM Fitri Jaya Lestari	133
4.2.2 Pengaruh Inovasi Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada UMKM Fitri Jaya Lestari	135
4.2.3 Pengaruh Orientasi Pasar dan Inovasi Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	137
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	141
5.1 Simpulan	141
5.2 Saran	141
DAFTAR PUSTAKA	144
LAMPIRAN	