

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iv
MOTTO	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Rumusan Masalah.....	5
D. Tujuan penelitian	6
E. Manfaat Penelitian.....	6
F. Definisi Konsep.....	7
G. Penelitian Terdahulu.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Kepuasan Pelanggan.....	11
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	11
2. Komponen Kepuasan Pelanggan	15
3. Ciri-ciri Pelanggan Yang Puas.....	15
4. Elemen Kepuasan Pelanggan.....	16

5. Tipe-tipe Kepuasan dan Ketidakpuasan Pelanggan.....	18
B. Perilaku Konsumen.....	19
1. Pengertian dan Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Karakteristik Perilaku Konsumen	25
2. Stimuli Pemasaran	27
3. Tipe-tipe Perilaku Konsumen	29
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan Penelitian Jenis Penelitian	32
B. Tahap-Tahap Penelitian.....	33
C. Instrumen Penelitian.....	36
D. Sumber Data	37
E. Teknik Pengumpulan Data	39
F. Teknik Analisis Data	43
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	45
BAB IV PEMBAHASAN	
A. Paparan Data.....	52
1. Profil Perusahaan	52
a. Sejarah <i>KOPERASI INDUK</i> Pondok Pesantren Lubul Labib	52
b. Visi dan Misi <i>KOPERASI INDUK</i>	53
c. Letak Geografis	54
d. Struktur <i>KOPERASI INDUK</i>	55
e. Satuan Kerja Struktur dan Jabatan	56
2. Temuan Hasil Penelitian.....	58

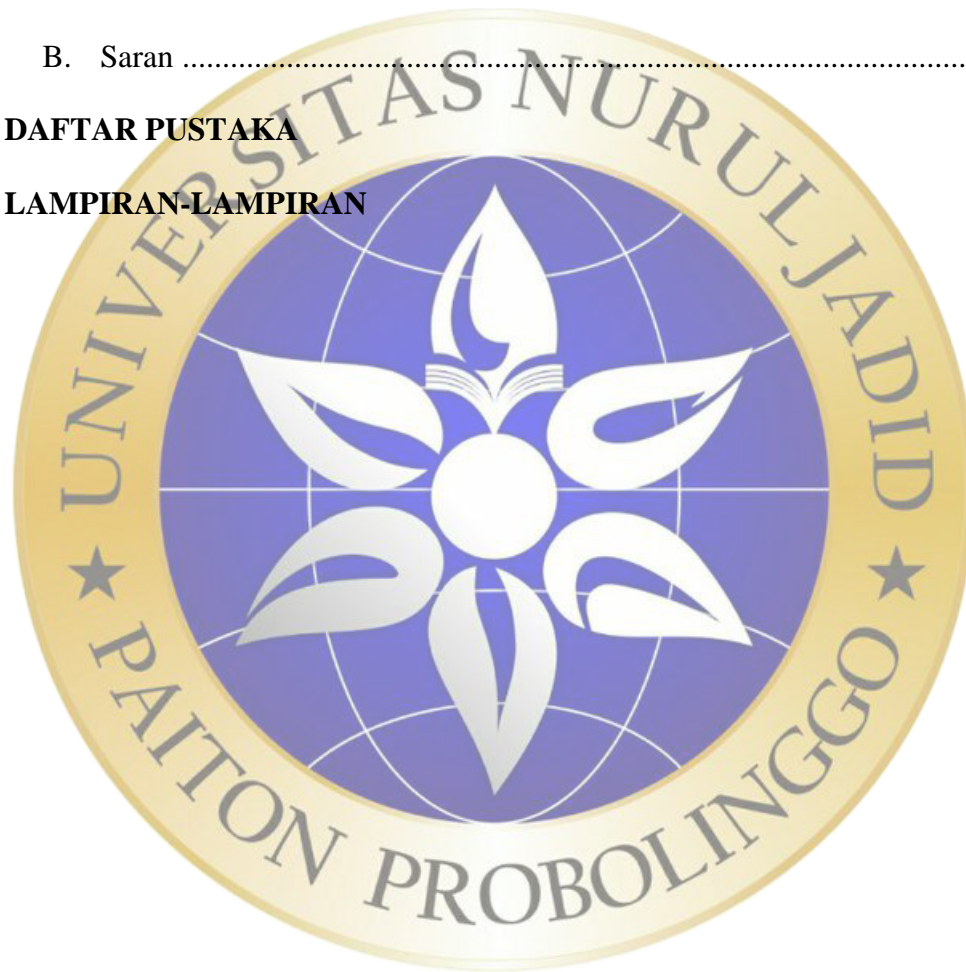
B. Analisis Data.....	64
1. Perilaku Konsumen Terhadap Produk di <i>KOPERASI INDUK</i>	64
2. Kepuasan Santri Terhadap Produk di <i>KOPERASI INDUK</i>	71

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	74
B. Saran	75

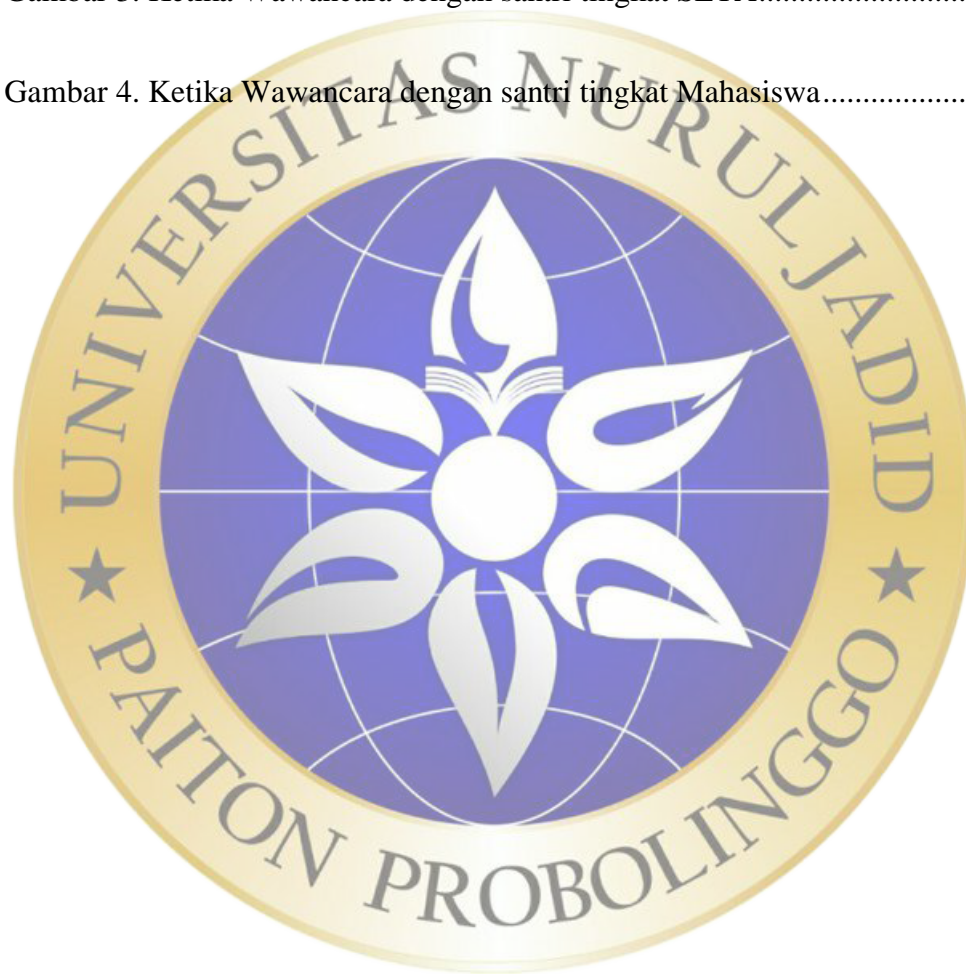
DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Ketika wawancara dengan santri Manajer <i>KOPERASI INDUK</i>	78
Gambar 2. Ketika Wawancara dengan santri tingkat SLTP	78
Gambar 3. Ketika Wawancara dengan santri tingkat SLTA.....	79
Gambar 4. Ketika Wawancara dengan santri tingkat Mahasiswa.....	79



DAFTAR LAMPIRAN

Instrumen Wawancara.....	80
Surat Keterangan Plagiasi	81
Berita Acara Bimbingan.....	82
Biografi Penulis.....	83

