

7. Orang terdekat dalam hari-hariku Ahmad Fauzilah yang selalu memberi semangat, memberikan ketenangan, kenyamanan dan kasih sayangnya.
8. Sahabat terbaik ku terima kasih selama aku menyusun skripsi, kalian yang memberi semangat Ririn Andriani, Nunky Setyaningtyas, Kiky Kurniawan, Syaeful Umam dan Ranto Budiman.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini memiliki beberapa kekurangan dan ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca, khususnya mahasiswa/i Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Wassalamu'allaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Jakarta, 11 Agustus 2014

Penulis,

MELLI MELINDA

NIM: 43110010147

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Kegunaan Penelitian.....	4
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1 Pengertian Pemasaran.....	6
2.2 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	6
2.3 Bauran Pemasaran.....	7
2.4 Pengertian Merek.....	7
2.4.1 Cara Membangun Merek.....	9

2.4.2	Pengertian Citra Merek.....	10
2.5	Pengertian Kualitas Produk.....	12
2.6	Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	14
2.6.1	Ciri-ciri Pelanggan Yang Puas.....	16
2.6.2	Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	16
2.7	Penelitian Terdahulu.....	17
2.8	Kerangka Pemikiran.....	19
2.9	Hipotesis.....	19
BAB III	METODE PENELITIAN.....	21
3.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	21
3.1.1	Objek Penelitian.....	21
3.1.2	Sejarah Perusahaan.....	21
3.2	Desain Penelitian.....	23
3.3	Definisi Operasional Variabel.....	23
3.4	Skala Pengukuran.....	27
3.5	Jenis Data.....	27
3.6	Metode Pengumpulan Data.....	27
3.7	Populasi dan Sampel Penelitian.....	29
3.8	Metode Analisis Data.....	30
3.8.1	Uji Validitas.....	30
3.8.2	Uji Reliabilitas.....	31
3.8.3	Teknik Analisis Data.....	31
3.8.4	Uji Asumsi Klasik.....	32

3.8.5 Uji Heteroskedastisitas.....	32
3.8.6 Uji Normalitas.....	33
3.8.7 Pengujian Hipotesis.....	34
1.1 Uji t.....	34
1.2 Uji F.....	35
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Deskripsi Responden	36
4.1.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
4.1.2 Profil Responden Berdasarkan Usia	37
4.1.3 Profil Berdasarkan Pekerjaan	38
4.2 Statistik Deskriptif	39
4.3 Analisis Pengujian Data	41
4.3.1 Uji Validitas	41
4.3.2 Uji Reliabilitas	44
4.4 Uji Asumsi Klasik	45
4.4.1 Uji Normalitas	45
4.4.2 Uji Heteroskedastisitas	47
4.4.3 Uji Multikolinieritas	49
4.5 Regresi Linear Berganda	50
4.5.1 Hasil Perhitungan Analisis Regresi Linier Berganda	50
4.6 Uji Hipotesis	52
1. Uji F (uji regresi secara bersama-sama)	52
2. Uji t (uji regresi secara parsial)	53

4.7 Pembahasan	54
4.7.1 Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan	54
4.7.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	55
4.5.3 Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	55
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	56
5.1 SIMPULAN	56
5.2 SARAN	57



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel

2.1 Tabel Penelitian Terdahulu	17
3.1 Tabel Operasional Variabel Citra Merek	25
3.2 Tabel Operasional Variabel Kualitas Produk	26
3.3 Tabel Operasional Variabel Kepuasan Pelanggan	27
3.4 Tabel Skala Likert	30
4.1 Tabel Pengiriman Pengembalian Kuisisioner	38
4.2 Tabel Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
4.3 Tabel Deskripsi Berdasarkan Usia	39
4.4 Tabel Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	40
4.5 Tabel Hasil Uji Statistik Deskriptif	42
4.6 Tabel Hasil Uji Validitas Variabel Citra Merek	44
4.7 Tabel Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	45
4.8 Tabel Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	46
4.9 Tabel Hasil Uji Realibilitas	47
4.10 Tabel Hasil Uji Normalitas	48
4.13 Tabel Hasil Uji Multikolinieritas	51
4.14 Tabel Hasil Uji Regresi Linier Berganda	52
4.15 Tabel Hasil uji F statistik	54
4.16 Tabel Hasil uji t statistik	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar

4.11 Tabel Hasil Uji Normalitas P-P Plots.....	49
4.12 Tabel Hasil Uji Normalitas Scatterplot	50



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Contoh Kuesioner
2. Lampiran Hasil Output SPSS



UNIVERSITAS
MERCU BUANA