

## DAFTAR ISI

|   |             |
|---|-------------|
| <b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI</b> .....                   | <b>i</b>    |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....                        | <b>ii</b>   |
| <b>ABSTRAK</b> .....  | <b>iv</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                                   | <b>v</b>    |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                                       | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                                     | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                                    | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....                                  | <b>xii</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....                                | <b>1</b>    |
| <b>A. Latar Belakang Masalah</b> .....                        | <b>1</b>    |
| <b>B. Rumusan Masalah</b> .....                               | <b>11</b>   |
| <b>C. Tujuan Penelitian</b> .....                             | <b>12</b>   |
| 1. Tujuan Penelitian.....                                     | 12          |
| 2. Kontribusi Penelitian .....                                | 12          |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b> ..... | <b>14</b>   |
| <b>A. Kajian Pustaka</b> .....                                | <b>14</b>   |
| 1. Definisi Perilaku Konsumen .....                           | 14          |
| 2. Definisi Kepuasan Konsumen .....                           | 20          |
| 3. Definisi Kualitas Produk .....                             | 23          |
| 4. Definisi Promosi.....                                      | 28          |
| 5. Definisi Citra Merek.....                                  | 32          |
| <b>B. Penelitian Terdahulu</b> .....                          | <b>37</b>   |
| <b>C. Hubungan Antar Variabel</b> .....                       | <b>41</b>   |
| <b>D. Rerangka Pemikiran</b> .....                            | <b>42</b>   |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....                        | <b>45</b>   |
| <b>A. Waktu dan Tempat Penelitian</b> .....                   | <b>45</b>   |
| 1. Waktu Penelitian .....                                     | 45          |
| 2. Tempat Penelitian.....                                     | 45          |
| <b>B. Desain Penelitian</b> .....                             | <b>45</b>   |
| <b>C. Definisi dan Operasional Variabel</b> .....             | <b>46</b>   |
| 1. Definisi Variabel .....                                    | 46          |

|  |           |
|--|-----------|
| 2. Definisi Operasional Variabel .....               | 46        |
| 3. Skala Pengukuran .....                            | 51        |
| <b>D. Populasi Dan Sampel Penelitian .....</b>       | <b>51</b> |
| <b>E. Metode Analisis .....</b>                      | <b>53</b> |
| 1. Statistik Deskriptif.....                         | 53        |
| 2. Uji Kualitas Data .....                           | 54        |
| 3. Uji Asumsi Klasik .....                           | 55        |
| 4. Analisis Regresi Linier Berganda.....             | 58        |
| 5. Uji Hipotesis.....                                | 58        |
| 6. Uji Simultan (Uji F) .....                        | 59        |
| 7. Uji Statistik t.....                              | 60        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>   | <b>62</b> |
| <b>A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....</b>        | <b>62</b> |
| 1. Tempat dan Waktu Penelitian .....                 | 63        |
| 2. Karakteristik Profil Responden .....              | 64        |
| <b>B. Hasil Uji Statistik Deskriptif .....</b>       | <b>67</b> |
| <b>C. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....</b> | <b>72</b> |
| 1. Hasil Uji Validitas .....                         | 73        |
| 2. Hasil Uji Reliabilitas .....                      | 77        |
| <b>D. Hasil Uji Asumsi Klasik.....</b>               | <b>78</b> |
| 1. Hasil Uji Normalitas.....                         | 78        |
| 2. Hasil Uji Multikolinearitas .....                 | 80        |
| 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....                | 81        |
| 4. Analisis Regresi Linier Berganda.....             | 82        |
| 5. Pembahasan Hasil Penelitian.....                  | 88        |
| <b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>                 | <b>91</b> |
| A. SIMPULAN .....                                    | 91        |
| B. SARAN .....                                       | 92        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                          | <b>94</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                                 | <b>97</b> |