

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi, Perumusan, Dan Batasan Masalah	7
1.2.1 Identifikasi Penelitian	7
1.2.2. Pembatasan Masalah Penelitian	7
1.2.3. Perumusan Masalah Penelitian	7
1.3. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	8
1.3.1. Tujuan Penelitian	8
1.3.2. Perumusan Masalah Penelitian	8

BAB II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1. Kajian Teori	9
2.1.1. Pengertian Jasa	9
2.1.2. Pengertian Kualitas Layanan.....	10
2.1.2.1. Dimensi Kualitas Layanan	12
2.1.3. Pengertian Citra Merek.....	13
2.1.3.1. Dimensi Citra Merek	18
2.1.4. Pengertian Kepuasan Konsumen	19
2.1.4.1. Dimensi Kepuasan Konsumen.....	22
2.1.5. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	23
2.1.6. Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen.....	24
2.1.7. Pengaruh Kualitas Layanan & Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen	24
2.2. Penelitian Terdahulu	26
2.3. Kerangka Pemikiran	29
2.4. Hipotesis Penelitian.....	31

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian.....	32
3.2. Definisi Operasional & Pengukuran Variabel	33
3.2.1. Kualitas Layanan	34
3.2.2. Citra Merek	36
3.2.3. Kepuasan Konsumen.....	37
3.3. Populasi & Sampel	38
3.3.1. Populasi	38
3.3.2. Sampel	39
3.4. Metode Pengumpulan Data	40
3.5. Metode Analisa Data	41
3.5.1. Uji Instrument Penelitian	41
3.5.1.1. Uji Validitas	41
3.5.1.2. Uji Reliabilitas	42
3.5.2. Uji Asumsi Klasik	43
3.5.2.1. Uji Multikolinieritas	43
3.5.2.2. Uji Heteroskedastisitas.....	43
3.5.2.3. Uji Normalitas	44
3.5.2.2. Uji Koefisien Regresi Linier Berganda.....	44
3.5.3. Uji Hipotesis	43
3.5.3.1. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	44
3.5.3.2. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	45
3.5.3.3. Uji Signifikansi Parsial (Uji T).....	46
3.5.3.4. Analisa Korelasi Antar Dimensi.....	47

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Perusahaan (Industri)	48
4.1.1. Sejarah Perusahaan	48
4.1.2. Lingkup Dan Bidang Usaha.....	48
4.1.3. Ruang Lingkup Bisnis	49
4.1.4. Proses Kegiatan Fungsi Bisnis	49
4.2 Hasil Penelitian	50
4.2.1. Profil Responden	50
4.2.1.1. Jenis Kelamin.....	51
4.2.1.2. Usia	51
4.2.1.3. Tingkat Pendidikan	51
4.2.2. Analisa Statistika Deskriptif	51
4.3 Teknik Analisis Data.....	53
4.3.1. Uji Instrumen	53

4.3.1.1. Uji Validitas	53
4.3.1.2. Uji Reliabilitas	56
4.3.2. Uji Asumsi Klasik	57
4.3.2 1. Uji Normalitas	57
4.3.2 2. Uji Multikolinieritas	58
4.3.2 3. Uji Heterostadastisitas	59
4.3.3. Uji Hipotesis	61
4.3.3.1. Analisis Model Regresi Linier Berganda	61
4.3.3 2. Uji Parsial (Uji T)	63
4.3.3 3. Uji Simultan (Uji F)	65
4.3.3 4. Analisis Koefisien Determinasi	68
4.4 Analisis Korelasi Antar Dimensi	68
4.4.1. Hubungan Antara Variabel Kualitas Layanan (X1) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)	70
4.4.2. Hubungan Antara Variabel Citra Merek (X2) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)	71

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Kesimpulan	72
5.2. Saran Akademis	72
DAFTAR PUSTAKA	74



 UNIVERSITAS
 MERCU BUANA