

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Rumusan Masalah	10
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	11
1.5 Manfaat dan Kegunaan Penelitian	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Teori	14
2.1.1 Penanganan Keluhan	14
2.1.2 Persepsi Harga	16
2.1.3 Citra Merek	18
2.1.4 Kepuasan pelanggan	23
2.1.5 Niat Berperilaku	26
2.2 Penelitian Terdahulu	29
2.3 Kerangka Pemikiran	31
2.4 Hipotesis	31
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Desain Penelitian	33

3.2	Variabel dan Pengukuran Variabel	33
3.2.1	Variabel Penelitian	33
3.2.2	Definisi Operasionalisasi Dan pengukuran variabel	34
3.3	Data dan Metode Pengumpulan Data.....	37
3.3.1	Jenis dan Sumber Data	37
3.3.2	Teknik Pengumpulan data	38
3.4	Populasi dan Metode Sampling	39
3.4.1	Populasi	39
3.4.2	Sampel	39
3.4.3	Skala Pengukuran Kuesioner	41
3.5	Metode Analisis Data	42
3.5.1	Uji Validitas	42
3.5.2	Uji Reabilitas	42
3.5.3	Uji Asumsi Klasik	43
3.5.3.1	Uji Normalitas	43
3.5.3.2	Uji Heteroskedastisitas	43
3.5.4	Uji Hipotesis	44
3.5.4.1	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	44
3.5.4.2	Uji Signifikansi Parameter (Uji t)	46
3.5.4.3	Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	47
3.5.4.4	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	48
3.5.5	Uji Kolerasi Antar Dimensi	49

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Deskripsi Perusahaan	52
4.1.1	Sejarah Perusahaan	52
4.1.2	Lingkup Bidang Usaha	54
4.1.3	Sumber Daya	57
4.1.4	Tantangan Bisnis Perusahaan	58
4.1.5	Proses Bisnis Perusahaan.....	59
4.2	Hasil Penelitian.....	61
4.2.1	Karakteristik Responden.....	61
4.3	Analisis Data	61

4.3.1	Uji Validitas Kuisisioner	63
4.3.2	Uji Reliabilitas Kuisisioner	63
4.4	Uji Asumsi Klasik	66
4.4.1	Uji Normalitas	66
4.4.2	Uji Heteroskedastisitas	68
4.5	Kolersi Antar Variabel	69
4.6	Hasil Uji Hipotesis	71
4.6.1	Hasil Uji Analisis Model 1	71
4.6.2	Koefisien Determinasi Jalur Model 1	73
4.6.3	Hasil Uji Analisis Jalur Model 2	74
4.6.4	Koefisien Determinasi Jalur Model 2	75
4.6.5	Hasil Analisis Jalur Model 1 dan Model 2	76
4.6.6	Kausal Empiris Antar jalur Model 1 dan Model 2.....	77
4.7	Kolerasi Antar Dimensi	78
4.8	Pembahasan Hasil Penelitian.....	81
4.8.1	Analisis Jalur Model 1	81
4.8.2	Analisis Jalur Model 2.....	83
Bab V	KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1	Kesimpulan	88
5.2	Saran	91
	DAFTAR PUSTAKA	95
	LAMPIRAN-LAMPIRAN	100
	DAFTAR RIWAYAT HIDUP	119