

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	13
1.3. Rumusan Masalah	13
1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	14
KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	
2.1. Kualitas Produk	16
2.2. Kualitas Pelayanan	23
2.3. Citra Merek.....	27
2.4. Kepuasan Pelanggan.....	31
2.5. Penelitian Terdahulu.....	36
2.6. Kerangka Pemikiran	43
2.7. Hipotesis	46
BAB III. METODE PENELITIAN	
3.1. Jenis Penelitian	47
3.2. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	47
3.3. Data Populasi dan Sampel	49
3.4. Metode Pengumpulan Data	50
3.5. Metode Analisis Data	52

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Perusahaan.....	61
4.2. Hasil Penelitian.....	74
4.3. Uji Hipotesis	88
4.4. Pembahasan	94

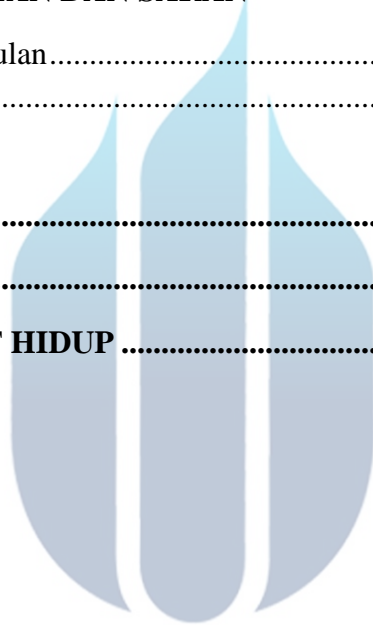
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan.....	100
5.2. Saran	102

DAFTAR PUSTAKA	106
-----------------------------	------------

LAMPIRAN.....	119
----------------------	------------

DAFTAR RIWAYAT HIDUP	158
-----------------------------------	------------



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A