

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	8
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN TEORITIS, RERANGKA PEMIKIRAN DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
A. Kajian Teoritis.....	10
1. Kepuasan Pelanggan	10
a. Definisi Kepuasan Pelanggan.....	10
b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	11
c. Dimensi Kepuasan Pelanggan	12
2. Kualitas Produk.....	13
a. Definisi Kualitas Produk	13
b. Dimensi Kualitas Produk	16

3. Citra Merek	18
a. Definisi Citra Merek.....	18
b. Dimensi Citra Merek.....	20
4. Harga	21
a. Definisi Harga	21
b. Metode Penetapan Harga	23
c. Indikator Harga	25
5. Penelitian terdahulu.....	26
B. Rerangka Konseptual.....	29
C. Pengembangan Hipotesis	31

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian	33
B. Desain Penelitian	33
C. Definisi dan Operasional Variabel	34
1. Definisi variabel.....	34
2. Operasionalisasi variabel	35
D. Skala Pengukuran	39
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	39
1. Populasi.....	39
2. Sampel.....	40
F. Teknik Pengumpulan Data.....	41
G. Metode Analisis	41
1. Statistik Deskriptif	42
2. Uji Kualitas Data.....	42
a. Uji Validitas	42
b. Uji Reliabilitas	44

3. Uji Asumsi Klasik	45
a. Uji Normalitas	45
b. Uji Multikolinearitas	45
c. Uji Heterokedastisitas	46
d. Uji Linearitas.....	46
4. Uji Kesesuaian Model	47
a. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	47
b. Uji F	47
5. Uji Analisis Regresi Linear Berganda	48
6. Uji Hipotesis	49

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	51
1. Tempat dan Waktu Penelitian	52
2. Karakteristik Profil Responden	52
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif	55
C. Hasil Uji Kualitas Data.....	58
1. Hasil Uji Validitas.....	58
2. Hasil Uji Reliabilitas	61
D. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	62
1. Uji Normalitas	62

2. Uji Multikolinearitas	63
3. Uji Heterokedastisitas	64
4. Uji Linearitas.....	65
E. Uji Kesesuaian Model.....	66
1. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	66
2. Uji F ANOVA	66
F. Uji Analisis Regresi Linear Berganda	67
G. Uji Hipotesis.....	68
H. Pembahasan Hasil Penelitian	69
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	71
B. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN.....	77