

## DAFTAR ISI

|  |             |
|--|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL</b> .....   | <b>i</b>    |
| <b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI</b> .....  | <b>ii</b>   |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....   | <b>iii</b>  |
| <b>ABSTRAK</b> .....   | <b>iv</b>   |
| <b>ABSTRACT</b> .....  | <b>v</b>    |
| <b>LEMBAR PERSEMBAHAN</b> .....  | <b>vi</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....  | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....  | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....  | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....   | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....   | <b>xiv</b>  |
| <br>   |             |
| <b>BAB I            PENDAHULUAN</b>  |             |
| A. Latar Belakang Penelitian .....   | 1           |
| B. Rumusan Masalah Penelitian .....  | 8           |
| C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian .....  | 8           |
| 1. Tujuan Penelitian .....   | 8           |
| 2. Kontribusi Penelitian .....   | 9           |
| <br>   |             |
| <b>BAB II            KAJIAN TEORITIS, RERANGKA KONSEPTUAL DAN<br/>                          PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b> |             |
| A. Kajian Teoritis .....   | 10          |
| B. Rerangka Konseptual .....   | 27          |
| C. Pengembangan Hipotesis .....  | 27          |
| <br>   |             |
| <b>BAB III            METODE PENELITIAN</b>  |             |
| A. Waktu dan Tempat Penelitian .....   | 30          |
| B. Desain Penelitian .....   | 30          |
| C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel .....  | 31          |

|   |    |
|---|----|
| 1. Definisi Variabel .....              | 31 |
| 2. Operasionalisasi Variabel .....      | 32 |
| D. Pengukuran Variabel .....            | 34 |
| E. Populasi dan Sampel Penelitian ..... | 35 |
| 1. Populasi Penelitian .....            | 35 |
| 2. Sampel Penelitian .....              | 35 |
| F. Teknik Pengumpulan Data .....        | 37 |
| G. Metode Analisis .....                | 38 |
| 1. Statistik Deskriptif .....           | 38 |
| 2. Uji Kualitas Data .....              | 38 |
| a. Uji Validitas .....                  | 38 |
| b. Uji Reliabilitas .....               | 39 |
| 3. Uji Asumsi Klasik .....              | 39 |
| a. Uji Normalitas .....                 | 39 |
| b. Uji Multikolonieritas .....          | 40 |
| c. Uji Heteroskedastisitas .....        | 40 |
| 4. Uji Analisis Linear Berganda .....   | 41 |
| 5. Uji Kesesuaian Model .....           | 42 |
| 6. Uji Hipotesis .....                  | 43 |

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

|   |    |
|---|----|
| A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....                               | 44 |
| 1. Tempat dan Waktu Penelitian .....                                  | 45 |
| 2. Karakteristik Profil Responden .....                               | 45 |
| a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                | 45 |
| b. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....                         | 46 |
| c. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan .....                   | 46 |
| B. Hasil Statistik Deskriptif .....                                   | 47 |
| 1. Deskriptif Jawaban Responden pada variable Kepuasan Konsumen ..... | 49 |

|   |    |
|---|----|
| 2. Deskriptif Jawaban Responden pada variable           |    |
| Kualitas Pelayanan .....                                | 49 |
| 3. Deskriptif Jawaban Responden pada variable Citra     |    |
| Merek .....   | 50 |
| 4. Deskriptif Jawaban Responden pada variable Harga ... | 50 |
| C. Hasil Uji Kualitas Data .....                        | 51 |
| 1. Hasil Uji Validitas .....                            | 51 |
| 2. Hasil Uji Reliabilitas .....                         | 53 |
| D. Hasil Uji Asumsi Klasik .....                        | 54 |
| 1. Hasil Uji Normalitas .....                           | 54 |
| 2. Hasil Uji Multikolonieritas .....                    | 55 |
| 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....                  | 55 |
| E. Hasil Uji Kesesuaian Model .....                     | 56 |
| 1. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R) .....            | 56 |
| 2. Hasil Uji F ANOVA .....                              | 56 |
| F. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....     | 57 |
| G. Hasil Uji Hipotesis .....                            | 58 |
| H. Pembahasan Hasil Penelitian .....                    | 59 |
| <b>BAB V</b>  |    |
| <b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>                             |    |
| A. Kesimpulan .....                                     | 61 |
| B. Saran .....  | 61 |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....                             | 63 |
| <b>DAFTAR JURNAL</b> .....                              | 65 |
| <b>LAMPIRAN</b> .....                                   | 67 |