

## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	1
ABSTRACT.....	2
LEMBAR PENGESAHAN.....	3
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	4
LEMBAR PUBLIKASI.....	4
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	6
KATA PENGANTAR.....	7
DAFTAR ISI.....	9
DAFTAR TABEL.....	12
DAFTAR LAMPIRAN.....	13
DAFTAR GAMBAR.....	15
BAB I.....	16
PENDAHULUAN.....	16
A. Latar Belakang Masalah.....	16
B. Perumusan Masalah.....	23
Berdasarkan batasan masalah di atas, maka masalah review dapat dinyatakan sebagai:.....	23
1. Adakah hubungan yang positif dan penting antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan?.....	23
2. Apakah ada hubungan positif dan penting antara citra merek dan kepuasan pelanggan?.....	23
C. Tujuan Penelitian.....	23
Berdasarkan hipotesis yang dikemukakan peneliti, penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi empiris dan fakta yang benar (valid, benar dan substantif), serta dapat dipercaya dan diasumsikan pada aspek-aspek berikut (solid):.....	23
1. Ada hubungan positif dan penting antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.....	23
2. Ada hubungan positif dan penting antara citra merek dan kepuasan pelanggan.....	23
D. Kegunaan Penelitian.....	23
BAB II.....	25
KAJIAN TEORETIK.....	25
A. Deskripsi Konseptual.....	25
B. Hasil Penelitian yang Relevan.....	40
C. Kerangka Teoretik.....	54
D. Perumusan Hipotesis.....	60
BAB III.....	61
METODOLOGI PENELITIAN.....	61
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	61
B. Metode Penelitian.....	61
C. Populasi dan Sampling.....	64
D. Teknik Pengumpulan Data.....	65
E. Teknik Analisis Data.....	78
BAB IV.....	82
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	82
A. Deskripsi Data.....	82
B. Pengujian Hipotesis.....	92
C. PEMBAHASAN.....	102

<b>BAB V.....</b>	<b>107</b>
<b>KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN.....</b>	<b>107</b>
<b>A. Kesimpulan.....</b>	<b>107</b>
<b>B. Implikasi.....</b>	<b>108</b>
<b>C. Saran.....</b>	<b>110</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>112</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>115</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>18712</b>

## DAFTAR TABEL

<i>Tabel I 1. Matriks Hasil Penelitian Terdahulu.....</i>	<i>46</i>
<i>Tabel II 2. Persamaan dan Perbandingan Penelitian.....</i>	<i>49</i>
<i>Tabel III 1. Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Konsumen.....</i>	<i>66</i>
<i>Tabel IV</i>	
<i>1. Skala Penilaian Instrumen Kepuasan konsumen.....</i>	<i>66</i>
<i>Tabel V</i>	
<i>1. Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan.....</i>	<i>70</i>
<i>Tabel VI 1. Skala Penilaian Instrumen Kualitas Pelayanan.....</i>	<i>71</i>
<i>Tabel VII 1. Kisi-kisi Instrumen Citra Merek.....</i>	<i>75</i>
<i>Tabel VIII 1. Skala Penilaian Instrumen Citra Merek.....</i>	<i>75</i>
<i>Tabel IX 1 DomisiIi Responden.....</i>	<i>82</i>
<i>Tabel X 1 Jenis Kelamin.....</i>	<i>83</i>
<i>Tabel XI 1 Statistik Deskriptif Kepuasan Konsumen.....</i>	<i>83</i>
<i>Tabel XII 1 Distribusi Frekuensi Kepuasan Konsumen.....</i>	<i>84</i>
<i>Tabel XIII 1 Rata-rata Hitung Skor Indikator Variabel Kepuasan Konsumen.....</i>	<i>86</i>
<i>Tabel XIV 1 Statistik Deskriptif Kualitas pelayanan.....</i>	<i>87</i>
<i>Tabel XV 1 Distribusi Frekuensi Kualitas pelayanan.....</i>	<i>87</i>
<i>Tabel XVI 1 Rata-rata Hitung Skor Indikator Variabel Kualitas Pelayanan... ..</i>	<i>88</i>
<i>Tabel XVII 1 Statistik Deskriptif Citra Merek.....</i>	<i>90</i>
<i>Tabel XVIII 1 Distribusi Frekuensi Citra Merek.....</i>	<i>90</i>
<i>Tabel XIX 1 Rata-rata Hitung Skor Indikator Variabel Citra Merek.....</i>	<i>92</i>
<i>Tabel XX 1 Output U</i>	
<i>ji Normalitas Kolmogorov-Smirnov pada SPSS.....</i>	<i>93</i>
<i>Tabel XXI 1 Output SPSS U</i>	
<i>ji linieritas Y atas X1.....</i>	<i>95</i>
<i>Tabel XXII 1 Output SPSS U</i>	
<i>ji linieritas Y atas X2.....</i>	<i>96</i>
<i>Tabel XXIII 1 Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)....</i>	<i>96</i>
<i>Tabel XXIV 1 Hasil U</i>	
<i>ji Koefisien Regresi Parsial.....</i>	<i>99</i>
<i>Tabel XXV 1 Korelasi Sederhana.....</i>	<i>100</i>
<i>Tabel XXVI</i>	
<i>1 Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan</i>	
<i>Konsumen.....</i>	<i>101</i>
<i>Tabel XXVII 1 Koefisien Determinasi Citra Merek dengan Kepuasan Konsumen</i>	<i>10213</i>

## DAFTAR LAMPIRAN

<i>Lampiran 1 Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi.....</i>	<i>115</i>
<i>Lampiran 2 Format Saran dan Perbaikan Penulisan Skripsi.....</i>	<i>116</i>
<i>Lampiran 3 .....</i>	<i>117</i>
<i>Lampiran 4 .....</i>	<i>119</i>
<i>Lampiran 5 .....</i>	<i>122</i>
<i>Lampiran 6 .....</i>	<i>123</i>
<i>Lampiran 7 .....</i>	<i>124</i>
<i>Lampiran 8 .....</i>	<i>125</i>
<i>Lampiran 9 .....</i>	<i>126</i>
<i>Lampiran 10 .....</i>	<i>128</i>
<i>Lampiran 11 .....</i>	<i>131</i>
<i>Lampiran 12 .....</i>	<i>132</i>
<i>Lampiran 13 .....</i>	<i>133</i>
<i>Lampiran 14 .....</i>	<i>134</i>
<i>Lampiran 15 .....</i>	<i>135</i>
<i>Lampiran 16 .....</i>	<i>137</i>
<i>Lampiran 17 .....</i>	<i>139</i>
<i>Lampiran 18 .....</i>	<i>140</i>
<i>Lampiran 19 .....</i>	<i>141</i>
<i>Lampiran 20 .....</i>	<i>142</i>
<i>Lampiran 21 .....</i>	<i>143</i>
<i>Lampiran 22 .....</i>	<i>144</i>
<i>Lampiran 23 .....</i>	<i>150</i>
<i>Lampiran 24 .....</i>	<i>153</i>
<i>Lampiran 25 .....</i>	<i>156</i>
<i>Lampiran 26 .....</i>	<i>157</i>
<i>Lampiran 27 .....</i>	<i>158</i>
<i>Lampiran 28 .....</i>	<i>160</i>
<i>Lampiran 29 .....</i>	<i>16314</i>
<i>Lampiran 30 .....</i>	<i>166</i>
<i>Lampiran 31 .....</i>	<i>167</i>
<i>Lampiran 32 .....</i>	<i>168</i>
<i>Lampiran 33 .....</i>	<i>170</i>
<i>Lampiran 34 .....</i>	<i>172</i>
<i>Lampiran 35 .....</i>	<i>175</i>
<i>Lampiran 36 .....</i>	<i>176</i>
<i>Lampiran 37 .....</i>	<i>177</i>
<i>Lampiran 38 .....</i>	<i>179</i>
<i>Lampiran 39 .....</i>	<i>180</i>
<i>Lampiran 40 .....</i>	<i>181</i>
<i>Lampiran 41 .....</i>	<i>182</i>
<i>Lampiran 42 .....</i>	<i>183</i>
<i>Lampiran 43 .....</i>	<i>184</i>
<i>Lampiran 44 .....</i>	<i>184</i>
<i>Lampiran 45 .....</i>	<i>185</i>
<i>Lampiran 46 .....</i>	<i>185</i>
<i>Lampiran 47 .....</i>	<i>18615</i>

## DAFTAR GAMBAR

<i>Gambar I . Survei Kualitas Pelayanan.....</i>	<i>20</i>
<i>Gambar II 1. Survei Citra Merek.....</i>	<i>22</i>
<i>Gambar III 1. Dimensi Citra Merek.....</i>	<i>38</i>
<i>Gambar IV 1. Konstelasi X1 dan X2 (Kualitas Pelayanan dan Citra Merek) dengan Y (Kepuasan Konsumen).....</i>	<i>63</i>
<i>Gambar V 1 Histogram Kepuasan Konsumen.....</i>	<i>85</i>
<i>Gambar VI 1 Histogram Kualitas pelayanan.....</i>	<i>88</i>
<i>Gambar VII 1 Histogram Citra Merek.....</i>	<i>91</i>
<i>Gambar VIII 1 Normal Probability Plot Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen.....</i>	<i>94</i>
<i>Gambar IX</i>	
<i>1 Normal Probability Plot Citra Merek dengan Kepuasan Konsumen.....</i>	<i>94</i>
<i>Gambar X 1 Grafik Persamaan Regresi X1 atas Y.....</i>	<i>97</i>
<i>Gambar XI 1 Grafik Persamaan Regresi X2 atas Y.....</i>	<i>98</i>