

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----------|
| ABSTRAK..... | ii |
| ABSTRACT..... | iii |
| LEMBAR PENGESAHAN | iv |
| PERNYATAAN ORISINALITAS | v |
| LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI..... | ix |
| DAFTAR ISI..... | iii |
| DAFTAR TABEL..... | v |
| DAFTAR GAMBAR | 1 |
| BAB I..... | 2 |
| PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Perumusan Masalah | 9 |
| C. Tujuan Penelitian | 10 |
| D. Kegunaan Penelitian | 10 |
| BAB II | 12 |
| KAJIAN TEORETIK..... | 12 |
| A. Deskripsi Konseptual | 12 |
| 1. Kepuasan Pelanggan | 12 |
| 2. Kualitas Produk..... | 16 |
| 3. Kualitas Pelayanan..... | 22 |
| 4. Citra Merek | 27 |
| B. Hasil Penelitian yang Relevan | 35 |
| C. Kerangka Teoretik | 52 |
| D. Perumusan Hipotesis..... | 56 |
| BAB III..... | 57 |
| METODOLOGI PENELITIAN..... | 57 |
| A. Tempat dan Waktu Penelitian | 57 |
| 1. Tempat Penelitian | 57 |

| | |
|--|------------|
| 2. Waktu Penelitian..... | 57 |
| B. Metode Penelitian | 57 |
| 1. Metode | 57 |
| 2. Konstelasi Hubungan Antar Variabel | 59 |
| C. Populasi dan Sampling..... | 60 |
| D. Teknik Pengumpulan Data..... | 61 |
| 1. Kepuasan Pelanggan (Variabel Y)..... | 61 |
| 2. Kualitas Produk (Variabel X ₁) | 65 |
| 3. Kualitas Pelayanan (Variabel X ₂) | 69 |
| 4. Citra Merek (Variabel X ₃)..... | 73 |
| E. Teknik Analisis Data..... | 77 |
| 1. Uji Persyaratan Analisis..... | 77 |
| 2. Persamaan Regresi Sederhana | 78 |
| 3. Uji Hipotesis | 79 |
| 4. Analisis Korelasi Sederhana | 80 |
| 5. Perhitungan Koefisien Determinasi | 80 |
| BAB IV..... | 81 |
| HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 81 |
| A. Deskripsi Data..... | 81 |
| 1. Data Kepuasan Pelanggan..... | 81 |
| 2. Data Kualitas Produk | 84 |
| 3. Data Kualitas Pelayanan | 87 |
| 4. Data Citra Merek..... | 90 |
| B. Pengujian Hipotesis | 93 |
| 1. Pengujian Persyaratan Analisis..... | 93 |
| 2. Persamaan Regresi Linier Sederhana..... | 97 |
| 3. Pengujian Hipotesis Penelitian..... | 99 |
| 4. Pengujian Analisis Korelasi Sederhana | 101 |
| 5. Pengujian Koefisien Determinasi..... | 103 |
| C. Pembahasan..... | 105 |
| BAB V | 109 |
| KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN | 109 |
| A. Kesimpulan | 109 |

| | | |
|----|---------------------------|-----|
| B. | Implikasi | 110 |
| C. | Saran | 111 |
| | DAFTAR PUSTAKA | 112 |
| | LAMPIRAN..... | 115 |
| | DAFTAR RIWAYAT HIDUP..... | 209 |