

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	v
ABSTRACT	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Kajian Teori.....	7
2.1.1 Mutu Pelayanan	7
2.1.2 Citra Merek	10
2.1.3 Kepuasan Konsumen.....	12
2.2 Penelitian Terdahulu.....	14
2.3 Kerangka Berfikir.....	19
2.4 Hipotesis	20
2.4.1 Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	20
2.4.2 Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen	21
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1 Jenis Penelitian	22
3.2 Objek Penelitian	23
3.3 Populasi dan Sampel.....	23
3.3.1 Populasi.....	23
3.3.2 Sampel	23
3.4 Teknik Pengumpulan Data	24
3.5 Definisi Operasional	25
3.6 Teknik Analisis Data	26
3.6.1 Analisis Deskriptif	27

3.6.2 Uji Validitas dan Realibilitas	27
3.6.3 Uji Normalitas.....	28
3.6.4 Uji Asumsi Klasik.....	29
3.6.5 Uji Koefisien Korelasi	30
3.7 Uji Hipotesis.....	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	32
4.1 Hasil Analisis Data	32
4.2 Pengujian Hipoesis	34
4.2.1 Analisis Deskriptif.....	34
4.2.2 Uji Validitas dan Realibilitas	37
4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	40
4.2.4 Uji Koefisien Korelasi	43
4.3 Uji Hipotesis.....	44
4.4 Pembahasan	47
BAB V KESIMPULAN.....	52
5.1 Kesimpulan.....	52
5.2 Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN – LAMPIRAN.....	56