

DAFTAR ISI

ABSTRACT	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Kajian Teori.....	7
2.1.1. Kualitas Pelayanan.....	7
2.1.2. Brand Image.....	8
2.1.3. Harga.....	9
2.1.4. Kepuasan Pelanggan.....	11
2.2. Penelitian Terdahulu.....	12
2.3. Kerangka Berpikir	24
2.4. Hipotesis	25
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1. Jenis Penelitian	27
3.2. Objek Penelitian	27
3.3. Populasi dan Sampel	27
3.4. Teknik Pengumpulan Data	28
3.5. Definisi Operasional.....	29
3.6. Teknis Teknis Analisis Data.....	35
3.7. Metode Pengujian Data	35
3.7.1. Uji Validitas	35
3.7.2. Uji Reabilitas	36
3.8. Uji Asumsi Klasik	37
3.8.1. Uji Normalitas	37

3.8.2. Uji Multikolinearitas	37
3.8.3. Uji Heteroskedastisitas	37
3.8.4. Uji Koefisien Korelasi.....	38
3.9. Uji Hipotesis	38
3.9.1. Uji Regresi Linear Berganda.....	38
3.9.2. Uji T	39
3.9.3. Uji F.....	39
3.9.4. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1. Hasil Analisis Data	41
4.1.1. Karakteristik Responden	41
4.2. Uji Deskriptif	48
4.3. Uji Validitas	50
4.3.1. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	50
4.3.2. Uji Validitas Variabel Brand Image.....	51
4.3.3. Uji Validitas Variabel Harga.....	51
4.3.4. Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	52
4.4. Uji Reliabilitas	52
4.5. Uji Asumsi Klasik.....	53
4.5.1. Uji Normalitas	53
4.5.2. Uji Multikolinearitas	54
4.5.3. Uji Heteroskedastisitas	55
4.5.4. Uji Koefisien Korelasi.....	56
4.6. Uji Hipotesis	56
4.6.1. Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	56
4.6.2. Uji T	57
4.6.3. Uji F.....	58
4.6.4. Koefisien Determinasi.....	59
4.7. Pembahasan.....	59
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN.....	63
5.1. Kesimpulan	63
5.2. Implikasi	63
5.3. Saran	64
5.3.1. Saran Teoritis	64
5.3.2. Saran Praktis.....	65

DAFTAR PUSTAKA.....	66
LAMPIRAN.....	72

