

## DAFTAR ISI

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	iv
SURAT PERNYATAAN MENGENAI ORISINALITAS.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
ABSTRAK .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.4.1 Bagi Peneliti.....	8
1.4.2 Bagi Perusahaan <i>Natasha Skincare</i> .....	8
1.4.3 Bagi Akademisi.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Kajian Teori.....	9
2.1.1 Kualitas Produk.....	10
2.1.2 Citra Merek .....	11
2.1.3 2.1.3 Kepuasan Pelanggan .....	12
2.2 Penelitian Terdahulu .....	13
2.3 Kerangka Berpikir .....	17
2.4 Hipotesis .....	18

2.4.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	18
2.4.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Citra Merek .....	19
2.4.3 Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	19
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>20</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	20
3.2 Objek Penelitian.....	20
3.3 Populasi dan Sampel.....	21
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	21
3.4.1 Kuesioner .....	21
3.4.2 Studi Pustaka.....	24
3.4.3 Instrumen Penelitian .....	24
3.5 Definisi Operasional .....	26
3.6 Teknik Analisis Data .....	27
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>31</b>
4.1 Gambaran Objek Penelitian.....	31
4.2 Karakteristik Responden.....	31
4.2.1 Usia Responden .....	32
4.2.2 Jenis Kelamin Responden .....	32
4.2.3 Jenis Frekuensi Kunjungan Responden .....	33
4.3 Statistik Deskriptif .....	33
4.3.1 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Produk .....	34
4.3.2 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....	35
4.3.3 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Citra Merek.....	35
4.4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	36
4.4.1 Uji Validitas .....	36

4.4.2 Uji Reliabilitas .....	38
4.5 Analisis <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM).....	38
4.6 Pengujian Asumsi SEM.....	41
4.6.1 Uji Normalitas.....	41
4.6.2 Uji Outlier .....	42
4.6.3 Multicolinierity dan Singularity.....	46
4.7 Uji Goodness of Fit (GoF).....	46
4.8 Pengujian Hipotesis .....	48
4.9 Pembahasan .....	50
4.10 Implikasi Manajerial.....	54
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>55</b>
5.1 Kesimpulan.....	55
5.2 Saran .....	55
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>57</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>63</b>