

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI.....	II
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	III
SURAT PERNYATAAN.....	IV
KATA PENGANTAR.....	V
ABSTRACT.....	VII
ABSTRAK.....	VIII
DAFTAR ISI.....	IX
DAFTAR GAMBAR.....	XI
DAFTAR TABEL.....	XII
DAFTAR LAMPIRAN.....	XIII
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 LATAR BELAKANG MASALAH.....	1
1.2 RUMUSAN MASALAH.....	7
1.3 TUJUAN PENELITIAN.....	8
1.4 MANFAAT PENELITIAN.....	8
BAB 2.....	10
LANDASAN TEORI.....	10
2.1 Kepuasan Konsumen.....	10
2.2 Kualitas Produk.....	15
2.3 Kualitas Pelayanan.....	21
2.4 Citra Merek.....	27
2.5 PENELITIAN TERDAHULU.....	33
2.6 KERANGKA PEMIKIRAN.....	37
2.7 HIPOTESIS PENELITIAN.....	38
BAB III.....	39
METODE PENELITIAN.....	39
3.1 Jenis Penelitian.....	39
3.2 Objek Penelitian.....	40
3.3 Populasi dan Sampel.....	40
3.3.1 Populasi.....	40
3.3.2 Sampel.....	41
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	43
3.6 Teknik Analisis Data.....	46
3.7 Analisis Deskriptif.....	46
3.8 Uji Validitas dan Reabilitas.....	47
3.9 Analisis Linear Berganda.....	49

3.10 Uji Hipotesis .....	49
BAB IV .....	52
HASIL DAN ANALISIS PENELITIAN .....	52
4.1 Hasil Analisis Data .....	52
4.1.1 Karakteristik Responden Penelitian.....	52
5.1.2 Analisis Statistik Deskriptif Responden Penelitian .....	56
4.1.2 Hasil Uji Validitas .....	58
4.1.3 Hasil Uji Reliabilitas .....	61
4.1.4 Uji Asumsi Klasik.....	61
4.1.4.1 Hasil Uji Normalitas.....	61
4.1.4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	62
4.1.4.3 Hasil Uji Multikolinearitas .....	63
4.1.5 Uji Hipotesis .....	64
4.1.5.2 Uji Koefisien Determinasi.....	66
4.1.5.3 Uji F.....	67
4.1.5.4 Uji T.....	68
4.2 Pembahasan .....	69
4.2.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen .....	69
4.2.2 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	71
4.2.3 Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen .....	72
BAB V .....	74
KESIMPULAN DAN SARAN .....	74
5.1 Kesimpulan.....	74
5.2 Saran .....	74