

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
PENGESAHAN MUNAQSAH.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB – LATIN.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat penelitian	9
E. Sistematika Penulisan	10
BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS	
A. Deskripsi Teori	11
B. Penelitian Terdahulu.....	24
C. Kerangka Berfikir	30
D. Hipotesis	31
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	34
B. Setting Penelitian.....	34
C. Populasi dan Sempel.....	34
D. Definisi Operasional Variabel	36
F. Uji Validitas dan Reliabilitas	38
G. Teknik Analisis Data	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian.....	45
1. Gambaran obyek penelitian.....	45
2. Analisis Data	46
B. Pembahasan	64
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	70
B. Saran	70

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu..... 24

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel 36

Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi 47

Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... 48

Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Program Usia..... 49

Tabel 4. 4 Hasil Analisis Jawaban Responden Terkait Variabel
Kualitas Produk 50

Tabel 4. 5 Hasil Presentase Variabel Kualitas Produk 50

Tabel 4. 6 Hasil Analisis Jawaban Responden Terkait Variabel
Kualitas Layanan 51

Tabel 4. 7 Hasil Presentase Variabel Kualitas Layanan 51

Tabel 4. 8 Hasil Analisis Jawaban Responden Terkait Variabel
Citra Merek..... 52

Tabel 4. 9 Hasil Presentase Variabel Citra Merek..... 52

Tabel 4. 10 Hasil Analisis Jawaban Responden Terkait Variabel
Kepuasan Konsumen 53

Tabel 4. 11 Hasil Presentase Variabel Kepuasan Konsumen 53

Tabel 4. 12 Hasil Uji Statistik Deskriptif 54

Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas Instrumen 56

Tabel 4. 14 Hasil Uji Reliabilitas 57

Tabel 4. 15 Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogrov
Smirnov 58

Tabel 4. 16 Hasil Uji Heteroskedasitas Metode Uji Glesjer 59

Tabel 4. 17 Hasil Uji Multikolinieritas..... 60

Tabel 4. 18 Hasil Uji Regresi Berganda 61

Tabel 4. 19 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) 61

Tabel 4. 21 Hasil Uji Parsial (Uji T) 63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Hubungan Variabel Independen dan Dependen 31

Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi 47

Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... 48

Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 49

Gambar 4. 4 Hasil Uji Normalitas Grafik Histogram.....

Gambar 4. 5 Hasil Uji Normalitas P-P Plot.....

Gambar 4. 6 Hasil Uji Heteroskedasitas Grafik Scatterplot.....

