

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
PENGESAHAN MUNAQOSYAH.....	iii
PENYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I.....	7
A. Latar Belakang	7
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	11
E. Sistematika Penulisan	12
BAB II.....	13
A. Deskripsi teori.....	13
1. Teori Pemasaran	13
2. Kualitas Produk.....	14
3. Citra Merek.....	19
4. Persepsi Harga	32
5. Kepuasan Pelanggan	42
B. Penelitian Terdahulu	50
C. Kerangka Berpikir.....	53
D. Hipotesis	54
BAB III	56
A. Jenis dan Pendekatan	56
B. Populasi dan Sampel	56
C. Identifikasi Variabel.....	58
D. Devinisi Variabel Operasional	58
E. Teknik pengumpulan data	61
F. Teknik Analisis data.....	62
1. Uji Instrumen	62
2. Uji Pra Syarat.....	63
3. Uji Hipotesis	64

BAB IV	56
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	56
1. Profil Usaha	56
2. Sejarah Berdirinya Usaha.....	56
3. Visi dan Misi.....	57
B. Gambaran Umum Responden	57
1. Jenis Kelamin Responden	58
2. Usia Responden	58
3. Frekuensi Pembelian.....	58
4. Pekerjaan Responden	59
C. Deskripsi Variabel Penelitian.....	60
1. Kualitas Produk (X1)	60
2. Citra Merek (X2)	62
3. Persepsi Harga (X3).....	64
4. Kepuasan Pelanggan (Y).....	65
D. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	67
1. Uji Validitas Instrumen	67
2. Uji Reliabilitas Instrumen	68
E. Hasil Uji Pra Syarat.....	68
1. Uji Multikolinieritas.....	68
2. Uji Heteroskedasitas	69
3. Uji Normalitas.....	70
F. Uji Hipotesis	71
1. Analisis Regresi Linear Berganda.....	71
2. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	72
3. Uji F (Simultan).....	73
4. Uji T (Parsial)	74
G. Pembahasan Hasil Penelitian	75
BAB V	80
A. Kesimpulan	80
B. Keterbatasan Penelitian.....	81
C. Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	xvi
LAMPIRAN – LAMPIRAN	xx
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	lv

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu..... 50

Tabel 3. 1 Variabel Operasional 59

Tabel 4. 1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 58

Tabel 4. 2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia 58

Tabel 4. 3 Deskripsi Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian .. 59

Tabel 4. 4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan 59

Tabel 4. 5 Frekuensi Tanggapan Tentang Kualitas Produk 60

Tabel 4. 6 Frekuensi Tanggapan Tentang Citra Merek..... 62

Tabel 4. 7 Frekuensi Tanggapan Tentang Persepsi Harga 64

Tabel 4. 8 Frekuensi Tanggapan Tentang Kepuasan Pelanggan..... 65

Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Instrumen 67

Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen 68

Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolinearitas 69

Tabel 4. 12 Hasil Uji Heteroskedasitas..... 69

Tabel 4. 13 Hasil Uji Normalitas 70

Tabel 4. 14 Hasil Analisis Regresi Berganda 71

Tabel 4. 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)..... 74

Tabel 4. 16 Hasil Uji F (Simultan) 73

Tabel 4. 17 Hasil Uji T (Parsial)..... 73



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Manfaat Kepuasan Pelanggan 47
Gambar 2. 2 Manfaat Kepuasan Pelanggan 48
Gambar 2. 3 Kerangka berpikir 53

