

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORIGINALITAS	iv
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I	PENDAHULUAN
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Pembatasan Masalah	8
D. Perumusan Masalah	8
E. Kegunaan Penelitian	9
BAB II.	KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR DAN PERUMUSAN HIPOTESIS
A. Deskripsi Teoretis	
1. Kepuasan Pelanggan	10
2. Citra Merek	17
B. Kerangka Berpikir	24
C. Perumusan Hipotesis	25
BAB III.	METODOLOGI PENELITIAN
A. Tujuan Penelitian	26
B. Tempat dan Waktu Penelitian	26
C. Metode Penelitian	27
D. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	28
E. Instrumen Penelitian	
1. Kepuasan Pelanggan (Variabel Y)	
a. Definisi Konseptual.....	29
b. Definisi Operasional.....	29
c. Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan	29
d. Validasi Instrumen Kepuasan Pelanggan	31
2. Citra Merek (Variabel X).	
a. Definisi Konseptual.....	33
b. Definisi Operasional.....	34
c. Kisi-kisi Instrumen Citra Merek	34
d. Validasi Instrumen Citra Merek	36
F. Konstelasi Hubungan Antar Variabel	38

G. Teknik Analisis Data	
1. Mencari Persamaan Regresi	38
2. Uji Persyaratan Analisis	39
a. Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X	39
b. Uji Linearitas Regresi.....	40
3. Uji Hipotesis	
a. Uji Keberartian Regresi.....	40
b. Perhitungan Koefisien Korelasi.....	41
c. Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji-t)...	42
d. Perhitungan Koefisien Determinasi.....	43

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data	
1. Kepuasan Pelanggan.....	44
2. Citra Merek	47
B. Analisis Data	
1. Persamaan Garis Regresi	49
2. Pengujian Persyaratan Analisis	50
3. Pengujian Hipotesis Penelitian	51
C. Interpretasi Penelitian	53
D. Keterbatasan Penelitian	54

BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan	55
B. Implikasi.....	55
C. Saran.....	56

DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
III.1	Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan (Variabel Y) ...	30
III.2	Skala Penilaian Instrumen Kepuasan Pelanggan.....	31
III.3	Kisi-kisi Instrumen Citra Merek (Variabel X)	34
III.4	Skala Penilaian Instrumen Citra Merek	35
III.5	Daftar Analisis Varians untuk Uji Keberartian dan Linearitas Regresi	41
IV.1	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan (Variabel Y)...	45
IV.2	Rata-rata Hitung Skor indikator Kepuasan Pelanggan	46
IV.3	Distribusi Frekuensi Citra Merek (Variabel X)	47
IV.4	Rata-rata Hitung Skor Indikator Citra Merek.....	49
IV.5	Hasil Uji Normalitas Galat Taksiran	51
IV.6	Anava Untuk Keberartian dan Linearitas Persamaan Regresi Citra Merek dengan Kepuasan Pelanggan	52
IV.7	Pengujian Signifikansi Koefisien Korelasi Sederhana.....	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
II.1	Konsep Kepuasan Pelanggan	15
II.2	Komponen Brand Image	22
IV.1	Grafik Histogram Kepuasan Pelanggan	46
IV.2	Grafik Histogram Citra Merek	48
IV.3	Persamaan Garis Regresi $\hat{Y} = 82,58 + 0,41X$	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Surat Izin Penelitian di RW 010 Kelurahan Mekarjaya Kecamatan Sukmajaya Depok II Tengah.....	59
2	Surat Izin Penelitian di RT 001 Kelurahan Mekarjaya Kecamatan Sukmajaya Depok II Tengah.....	60
3	Surat Balasan Penelitian Pada RT 001 Kelurahan Mekarjaya Kecamatan Sukmajaya Depok II Tengah.....	61
4	Kuesioner Survey Awal	62
5	Kuesioner Uji Coba X.	63
6	Kuesioner Uji Coba Y	65
7	Skor Uji Coba Variabel X	67
8	Skor Uji Coba Variabel Y	68
9	Perhitungan Analisis Butir Variabel X	69
10	Perhitungan Analisis Butir Variabel Y	70
11	Data Perhitungan Validitas Variabel X	71
12	Data Perhitungan Validitas Variabel Y	72
13	Data Perhitungan Kembali Validitas Variabel X	73
14	Data Perhitungan Kembali Validitas Variabel Y.....	74
15	Perhitungan Kembali Data Uji Coba Setelah Validitas Variabel X	75
16	Perhitungan Kembali Data Uji Coba Setelah Validitas Variabel Y.....	76

17	Reliabilitas Variabel X	77
18	Reliabilitas Variabel Y	78
19	Kuesioner Final X	79
20	Kuesioner Final Y	81
21	Data Mentah Variabel X	83
22	Data Mentah Variabel Y	84
23	Data Mentah Variabel X dan Y	85
24	Rekapitulasi Skor Total	86
25	Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X	87
26	Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel Y	88
27	Grafik Histogram Variabel X dan Y	89
28	Tabel Perhitungan Rata-rata Varians dan Simpangan Baku	90
29	Perhitungan Rata-Rata Varians dan Simpangan Baku	91
30	Perhitungan Persamaan Regresi	92
31	Grafik Persamaan Regresi	93
32	Tabel Untuk Menghitung Persamaan Regresi	94
33	Tabel Perhitungan Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku $\hat{Y} = 82,58 + 0,41X$	95
34	Perhitungan Rata-Rata, Varians dan Simpangan Baku Regresi $\hat{Y} = 82,58 + 0,41X$	96

35	Tabel Perhitungan Normalitas Galat Taksiran	97
36	Langkah-Langkah Uji Normalitas	98
37	Perhitungan JK (G)	99
38	Perhitungan Uji Keberartian Regresi	100
39	Perhitungan Uji Kelinearan Regresi	101
40	Tabel Anava Pengujian Keberartian dan Linearitas Regresi	102
41	Perhitungan Koefisien Korelasi Product Moment	103
42	Perhitungan Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji-t)...	104
43	Perhitungan Koefisien Determinasi	105
44	Perhitungan Rata-Rata Hitung Skor Indikator Dominan Variabel X	106
45	Perhitungan Rata-Rata Hitung Skor Indikator Dominan Variabel Y	107
46	Tabel Penentuan Jumlah Sampel	108
47	Tabel Nilai-Nilai r Product Moment	109
48	Nilai Kritis L untuk Uji Liliefors	110
49	Tabel Kurva Normal	111
50	Tabel Nilai-Nilai Untuk Distribusi t	112
51	Tabel Nilai-Nilai Dalam Distribusi F	113
52	Daftar Nama Responden Uji Coba	117
53	Daftar Nama Responden Final	118