

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Pembatasan Masalah	8
D. Perumusan Masalah	8
E. Kegunaan Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN TEORETIK.....	10
A. Deskripsi Konseptual	10
1. Kepuasan Pelanggan	10
2. Citra Merek	16
3. Kualitas Produk.....	24

B.	Hasil Penelitian yang Relevan	30
C.	Kerangka Teoretik.....	42
D.	Perumusan Hipotesis	46
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		48
A.	Tujuan Penelitian	48
B.	Tempat dan Waktu Penelitian	48
	1. Tempat Penelitian	48
	2. Waktu Penelitian.....	49
C.	Metode Penelitian.....	49
	1. Metode	49
	2. Konstelasi Hubungan Antar Variabel	50
D.	Populasi dan Sampling.....	51
E.	Teknik Pengumpulan Data.....	52
	1. Kepuasan Pelanggan (Variabel Y).....	53
	2. Citra Merek (Variabel X_1)	57
	3. Kualitas Produk (Variabel X_2).....	62
F.	Teknik Analisis Data.....	67
	1. Uji Persyaratan Analisis.....	67
	2. Persamaan Regresi Linier Berganda.....	68
	3. Uji Hipotesis	69

4. Analisis Korelasi Ganda	71
5. Perhitungan Koefisien Determinasi	71
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	72
A. Deskripsi Data.....	72
1. Data Kepuasan Pelanggan	72
2. Data Citra Merek	76
3. Data Kualitas produk	79
B. Pengujian Hipotesis.....	83
1. Pengujian Persyaratan Analisis.....	83
2. Persamaan Regresi Linier Berganda.....	86
3. Pengujian Hipotesis Penelitian	88
4. Pengujian Analisis Korelasi Ganda	90
5. Pengujian Koefisien Determinasi	92
C. Pembahasan.....	94
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	99
A. Kesimpulan	99
B. Implikasi.....	100
C. Saran.....	102
DAFTAR PUSTAKA	103
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel II. 1. Matriks Hasil Penelitian yang Relevan	35
Tabel II. 2. Persamaan dan Perbandingan Jurnal	38
Tabel III. 1 Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan	54
Tabel III. 2. Skala Penilaian Instrumen Kepuasan Pelanggan	54
Tabel III. 3. Kisi-kisi Instrumen Citra Merek	58
Tabel III. 4. Skala Penilaian Instrumen Citra Merek	59
Tabel III. 5. Kisi-kisi Instrumen Kualitas Produk.....	63
Tabel III. 6. Skala Penilaian Instrumen Kualitas Produk.....	64
Tabel IV. 1. Statistika Deskriptif Kepuasan Pelanggan.....	73
Tabel IV. 2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan	74
Tabel IV. 3. Rata-rata Hitung Skor Indikator Kepuasan Pelanggan	75
Tabel IV. 4. Statistika Deskriptif Citra Merek.....	77
Tabel IV. 5. Distribusi Frekuensi Citra Merek	77
Tabel IV. 6. Rata-rata Hitung Skor Indikator Citra Merek	79
Tabel IV. 7. Statistika Deskriptif Kualitas Produk	80
Tabel IV. 8. Distribusi Frekuensi Kualitas Produk	81
Tabel IV. 9. Rata-rata Hitung Skor Indikator Kualitas Produk	83
Tabel IV. 10. Uji Normalitas.....	84
Tabel IV. 11. Uji Linieritas Variabel X1 dengan Variabel Y	85
Tabel IV. 12. Uji Linieritas Variabel X2 dengan Variabel Y	86
Tabel IV. 13. Uji Persamaan Regresi Linier Berganda.....	87

Tabel IV. 14. Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	89
Tabel IV. 15. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)	90
Tabel IV. 16. Uji Analisis Korelasi Ganda	91
Tabel IV. 17. Uji Koefisien Determinasi Secara Keseluruhan	92
Tabel IV. 18. Uji Koefisien Determinasi Citra Merek (X_1) terhadap Kepuasan Pelanggan	93
Tabel IV. 19. Uji Koefisien Determinasi Kualitas Produk (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1. Dimensi Citra Merek	21
Gambar III. 1. Konstelasi X1 dan X2 (Citra Merek dan Kualitas Produk) dengan Y (Kepuasan Pelanggan).....	51
Gambar IV. 1. Grafik Histogram Kepuasan Pelanggan.....	75
Gambar IV. 2. Grafik Histogram Citra Merek.....	78
Gambar IV. 3. Grafik Histogram Kualitas Produk	82
Gambar IV. 4. Grafik Hubungan antara Citra Merek dan Kualitas Produk dengan Kepuasan Pelanggan Persamaan Regresi $\hat{Y} = 33,393 + 0,378 X_1 +$ $0,342 X_2$	88

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 – Surat Izin Penelitian.....	107
Lampiran 2 – <i>Survey</i> Awal Penelitian.....	109
Lampiran 3 – Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	110
Lampiran 4 – Skor Uji Coba Instrumen Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	113
Lampiran 5 – Perhitungan Analisis Butir Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)....	114
Lampiran 6 – Data Perhitungan Validitas Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) ...	115
Lampiran 7 – Perhitungan Kembali Data Uji Coba Setelah Validitas Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	116
Lampiran 8 – Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Reliabilitas Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	117
Lampiran 9 – Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel X ₁ (Citra Merek).....	118
Lampiran 10 – Skor Uji Coba Instrumen Variabel X ₁ (Citra Merek).....	121
Lampiran 11 – Perhitungan Analisis Butir Variabel X ₁ (Citra Merek)	122
Lampiran 12 – Data Perhitungan Validitas Variabel X ₁ (Citra Merek).....	123
Lampiran 13 – Perhitungan Kembali Data Uji Coba Setelah Validitas Variabel X ₁ (Citra Merek).....	124
Lampiran 14 – Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Reliabilitas Variabel X ₁ (Citra Merek).....	125
Lampiran 15 – Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel X ₂ (Kualitas Produk)..	126
Lampiran 16 – Skor Uji Coba Instrumen Variabel X ₂ (Kualitas Produk)	129

Lampiran 17 – Perhitungan Analisis Butir Variabel X ₂ (Kualitas Produk).....	130
Lampiran 18 – Data Perhitungan Validitas Variabel X ₂ (Kualitas Produk)	131
Lampiran 19 – Perhitungan Kembali Data Uji Coba Setelah Validitas Variabel X ₂ (Kualitas Produk)	132
Lampiran 20 – Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Reliabilitas Variabel X ₂ (Kualitas Produk)	133
Lampiran 21 – Kuesioner Final Penelitian Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)..	134
Lampiran 22 – Data Mentah Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	137
Lampiran 23 – Perhitungan <i>Range</i> , Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	140
Lampiran 24 – Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	141
Lampiran 25 – Skor Indikator Dominan Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)	142
Lampiran 26 – Kuesioner Final Penelitian Variabel X ₁ (Citra Merek)	143
Lampiran 27 – Data Mentah Variabel X ₁ (Citra Merek)	146
Lampiran 28 – Perhitungan <i>Range</i> , Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku Variabel X ₁ (Citra Merek)	149
Lampiran 29 – Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X ₁ (Citra Merek).....	150
Lampiran 30 – Skor Indikator Dominan Variabel X ₁ (Citra Merek).....	151
Lampiran 31 – Kuesioner Final Penelitian Variabel X ₂ (Kualitas Produk).....	152

Lampiran 32 – Data Mentah Variabel X ₂ (Kualitas Produk).....	155
Lampiran 33 – Perhitungan <i>Range</i> , Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku Variabel X ₂ (Kualitas Produk)	158
Lampiran 34 – Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X ₂ (Kualitas Produk)	159
Lampiran 35 – Skor Indikator Dominan Variabel X ₂ (Kualitas Produk).....	160
Lampiran 36 – Perhitungan Uji Normalitas	161
Lampiran 37 – Data Mentah Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) dengan Variabel X ₁ (Citra Merek)	162
Lampiran 38 – Perhitungan Persamaan Regresi Linier Sederhana $\hat{Y} = a + bX_1$	164
Lampiran 39 – Perhitungan Uji Signifikansi Parsial (Uji t) Regresi Y atas X ₁ ..	165
Lampiran 40 – Perhitungan Uji Linier Regresi Y atas X ₁	166
Lampiran 41 – Perhitungan Koefisien Korelasi Y atas X ₁	167
Lampiran 42 – Perhitungan Koefisien Determinasi Y atas X ₁	168
Lampiran 43 – Data Mentah Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) dengan Variabel X ₂ (Kualitas Produk).....	169
Lampiran 44 – Perhitungan Persamaan Regresi Linier Sederhana $\hat{Y} = a + bX_2$	171
Lampiran 45 – Perhitungan Uji Signifikansi Parsial (Uji t) Regresi Y atas X ₂ ..	172
Lampiran 46 – Perhitungan Uji Linier Regresi Y atas X ₂	173
Lampiran 47 – Perhitungan Koefisien Korelasi Y atas X ₂	174
Lampiran 48 – Perhitungan Koefisien Determinasi Y atas X ₂	175

Lampiran 49 – Data Mentah Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) dengan Variabel X ₁ (Citra Merek) dan Variabel X ₂ (Kualitas Produk)	176
Lampiran 50 – Perhitungan Persamaan Regresi Linier Berganda $\hat{Y} = a + bX_1 + bX_2$	180
Lampiran 51 – Perhitungan Uji Signifikansi Simultan (Uji F) Regresi Y atas X ₁ dan X ₂	181
Lampiran 52 – Perhitungan Uji Signifikansi Parsial (Uji t) Regresi Y atas X ₁ dan X ₂	182
Lampiran 53 – Perhitungan Koefisien Korelasi Y atas X ₁ dan X ₂	183
Lampiran 54 – Perhitungan Koefisien Determinasi Y atas X ₁ dan X ₂	184
Lampiran 55 – Tabel Nilai-nilai r <i>Product Moment</i> dari <i>Pearson</i>	185
Lampiran 56 – Tabel Nilai-nilai untuk Distribusi F	186
Lampiran 57 – Tabel Nilai-nilai untuk Distribusi t.....	187
Lampiran 58 – Hasil <i>Survey</i> Awal	188
Lampiran 59 – Daftar Nama Responden Uji Coba	195
Lampiran 60 – Daftar Nama Responden Final	196