

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	ii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	iv
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah .....	8
C. Tujuan dan Manfaat .....	8
<b>BAB II KAJIAN TEORITIS DAN METODOLOGI PENULISAN</b>	
A. Kajian Teoritis.....	10
B. Kerangka Berpikir.....	17
C. Metodologi Penelitian .....	19
<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Deskripsi Kasus.....	33
B. Analisis Kasus.....	34
<b>BAB IV KESIMPULAN</b>	
A. Kesimpulan .....	55
B. Saran.....	56
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Nomor Tabel	Judul Tabel	Halaman
I.1	<i>Indonesia Customer Satisfaction Award</i>	5
I.2	Pangsa Pasar Laptop	5
II.1	Rujukan Artikel Penelitian Terdahulu	22
II.2	Metode Skala dan Pengukurannya	26
II.3	Operasional Variabel Penelitian	27
III.1	Uji Validitas Kepercayaan Merek	35
III.2	Uji Validitas Kepuasan Konsumen	35
III.3	Uji Reabilitas	37
III.4	Jenis Kelamin Responden	38
III.5	Usia Responden	38
III.6	Tabulasi Silang Usia Terhadap Angkatan	39
III.7	Jurusan Responden	40
III.8	Angkatan Responden	41
III.9	Frekuensi Jawaban Responden	42
III.10	Frekuensi Jawaban Responden	43
III.11	Frekuensi Jawaban Responden	44
III.12	Frekuensi Jawaban Responden	45
III.13	Frekuensi Jawaban Responden	46
III.14	Frekuensi Jawaban Responden	47
III.15	Hasil Uji Normalitas	49
III.16	Hasil Uji Linieritas	50
III.17	Hasil Analisis Regresi Sederhana	51
III.18	Koefisien R <sup>2</sup>	52

## DAFTAR GAMBAR

<b>Nomor Gambar</b>	<b>Judul Gambar</b>	<b>Halaman</b>
I.1	Pengguna Laptop	3
I.2	Pengguna Laptop	4
II.1	Kerangka Pemikiran	17

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Nomor Lampiran</b>	<b>Judul Lampiran</b>
Lampiran 1	Kuesioner <i>Screening</i>
Lampiran 2	Kuesioner Penelitian
Lampiran 3	Operasional Variabel Penelitian
Lampiran 4	Frekuensi Jawaban Responden
Lampiran 5	Uji Validitas
Lampiran 6	Uji Reabilitas
Lampiran 7	Uji Linieritas
Lampiran 8	Uji Normalitas
Lampiran 9	Uji Regresi Sederhana
Lampiran 10	Koefisien $R^2$