

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
LEMBAR PENGESAHAN	v
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	vi
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	16
1.3 Tujuan Penelitian	17
1.4 Manfaat Penelitian	17
BAB II KAJIAN TEORITIS.....	18
2.1 Landasan Teori.....	18
2.1.1 Kepuasan Konsumen.....	18
2.1.2 Kualitas Pelayanan	22
2.1.3 Harga.....	24
2.1.4 Citra Merek	31
2.2 Hasil Penelitian yang Relevan	34
2.3 Kerangka Berfikir.....	45

2.4 Hipotesis Penelitian.....	45
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	46
3.1 Objek dan Ruang Lingkup Penelitian	46
3.2 Metode Penelitian.....	47
3.3 Devinisi Operasional Variabel Penelitian	48
3.3.1 Variabel Dependen.....	48
3.3.2 Variabel Independen	48
3.4 Populasi dan Sampling.....	52
3.4.1 Populasi.....	52
3.4.2 Sampel.....	52
3.5 Teknik Pengumpulan data.....	55
3.6 Skala Pengukuran.....	56
3.7 Alat Analisis Data	56
3.8 Teknik Analisis Data.....	57
3.8.1 Uji Instrumen	57
3.8.2 Uji Asumsi Dasar	59
3.8.3 Uji Asumsi Klasik.....	60
3.8.4 Uji Hipotesis	61
3.9 <i>Pilot Study</i>	62
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	73
4.1 Deskripsi Data.....	73
4.2 Pengujian Hipotesis.....	95
1. Uji Instrumen	95

2. Uji Asumsi Dasar	104
3. Uji Asumsi Klasik	108
4. Uji Hipotesis	111
4.3 Pembahasan.....	115
BAB V KESIMPULAN IMPLIKASI DAN SARAN	118
5.1 Kesimpulan	118
5.2 Implikasi.....	119
5.3 Saran.....	121
DAFTAR PUSTAKA	125
LAMPIRAN.....	130
RIWAYAT HIDUP	156