

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Pembatasan Masalah	7
D. Perumusan Masalah	8
E. Kegunaan Penelitian	8

BAB II KAJIAN TEORETIK

A. Deskripsi Konseptual	
1. Kepuasan Pelanggan	9
2. Asosiasi Merek	15
B. Hasil Penelitian yang Relevan	24
C. Kerangka Teoretik	27
D. Perumusan Hipotesis	28

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian	29
B. Tempat dan Waktu Penelitian	
1. Tempat Penelitian	29
2. Waktu Penelitian	29

C. Metode Penelitian.....	30
1. Metode	30
2. Konstelasi Hubungan Antar Variabel	30
D. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	31
E. Teknik Pengumpulan Data	32
1. Kepuasan Pelanggan	
a. Definisi Konseptual	33
b. Definisi Operasional	33
c. Kisi – Kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan	33
d. Validasi Instrumen Kepuasan Pelanggan	35
2. Asosiasi Merek	
a. Definisi Konseptual	38
b. Definisi Operasional	38
c. Kisi – Kisi Instrumen Asosiasi Merek.....	38
d. Validasi Instrumen Asosiasi Merek.....	40
F. Teknik Analisis Data	
1. Mencari Persamaan Regresi	42
2. Uji Persyaratan Analisis	
a. Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y dan X....	43
b. Uji Linearitas Regresi	44
3. Uji Hipotesis	
a. Uji Keberartian Regresi	45
b. Perhitungan Koefisien Korelasi.....	46
c. Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji-t).....	46
d. Perhitungan Koefisien Determinasi.....	47

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Data	
1. Data Kepuasan Pelanggan	48
2. Data Asosiasi Merek	51
B. Pengujian Hipotesis	
1. Persamaan Garis Regresi.....	54

	2. Pengujian Persyaratan Analisis	55
	3. Pengujian Hipotesis Penelitian.....	57
	C. Pembahasan	59
BAB V	KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	
	A. Kesimpulan	61
	B. Implikasi	61
	C. Saran	63
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		

DAFTAR TABEL

TABEL III.1	Data Survey Awal	31
TABEL III.2	Teknik Pengambilan Sampel	32
TABEL III.3	Kisi - Kisi Instrumen Penelitian Kepuasan Pelanggan (Variabel Y)	34
TABEL III.4	Skala Penilaian Instrumen Kepuasan Pelanggan	35
TABEL III.5	Kisi – Kisi Instrumen Penelitian Asosiasi Merek (Variabel X)	39
TABEL III.6	Skala Penilaian Instrumen Asosiasi Merek	39
TABEL III.7	Daftar Analisis Varians untuk Uji Keberartian	44
TABEL IV. 1	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan (Variabel Y)	49
TABEL IV. 2	Rata – Rata Hitung Skor Indikator Kepuasan Pelanggan ...	51
TABEL IV. 3	Distribus Frekuensi Asosiasi Merek (Variabel X)	52
TABEL IV. 4	Rata – Rata Hitung Skor Indikator Asosiasi Merek	54
TABEL IV. 5	Hasil Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi X atas Y	56
TABEL IV. 6	Anava untuk Keberartian dan Linearitas Persamaan Regresi Asosiasi Merek dengan Kepuasan Pelanggan.....	57
TABEL IV. 7	Pengujian Signifikan Koefisien Korelasi Sederhana.....	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar IV. 1	Grafik Histogram Kepuasan Pelanggan.....	50
Gambar IV. 2	Grafik Histogram Asosiasi Merek.....	53
Gambar IV. 3	Persamaan Garis Regresi $\hat{Y} = 54,97 + 0,31 X$	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Balasan Penelitian di RW 08 Kelurahan Loji Kecamatan Bogor Barat Kota Bogor.....	64
Lampiran 2	Survei Awal Penelitian	65
Lampiran 3	Kuesioner Uji Coba Variabel Y	66
Lampiran 4	Skor Uji Coba Variabel Y.....	68
Lampiran 5	Perhitungan Analisis Butir Variabel Y	69
Lampiran 6	Data Perhitungan Validitas Variabel Y... ..	70
Lampiran 7	Perhitungan Kembali Data Uji Coba Setelah Validitas Variabel Y... ..	71
Lampiran 8	Perhitungan Analisis Butir Kembali Variable Y	72
Lampiran 9	Perhitungan Varians Butir, Varians Total Variabel Y.....	73
Lampiran 10	Kuesioner Uji Coba Variabel X	74
Lampiran 11	Skor Uji Coba Variabel X	76
Lampiran 12	Perhitungan Analisis Butir Variabel X	77
Lampiran 13	Data Perhitungan Validitas Variabel X... ..	78
Lampiran 14	Perhitungan Kembali Data Uji Coba Setelah Validitas Variabel X... ..	79
Lampiran 15	Perhitungan Analisis Butir Kembali Variable X	80
Lampiran 16	Perhitungan Varians Butir, Varians Total Variabel X	81
Lampiran 17	Kuesioner Uji Final Variabel Y.....	82
Lampiran 18	Kuesioner Uji Final Variabel X	84
Lampiran 19	Data Mentah Variabel Y	86
Lampiran 20	Data Mentah Variabel X	87
Lampiran 21	Data Mentah Variabel X dan Y	88
Lampiran 22	Rekapitulasi Skor Total Instrumen Hasil Penelitian	89

Lampiran 23	Proses Perhitungan Grafik Histogram Variabel Y	90
Lampiran 24	Grafik Histogram Variabel Y	91
Lampiran 25	Proses Perhitungan Grafik Histogram Variabel X	92
Lampiran 26	Grafik Histogram Variabel X	93
Lampiran 27	Perhitungan Rata – Rata, Varians dan Simpangan Baku.....	94
Lampiran 28	Tabel Perhitungan Rata – Rata, Varians dan Simpangan Baku Variabel X dan Y	95
Lampiran 29	Perhitungan Persamaan Regresi Linear Sederhana	96
Lampiran 30	Grafik Persamaan Regresi	97
Lampiran 31	Tabel untuk Menghitung $Y = a + bX$	98
Lampiran 32	Tabel Perhitungan Rata – rata, Varians dan Simpangan Baku $\hat{Y} = 54,97 + 0,31 X$	99
Lampiran 33	Perhitungan Rata – rata, Varians dan Simpangan Baku $\hat{Y} = 54,97 + 0,31 X$	100
Lampiran 34	Perhitungan Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X	101
Lampiran 35	Langkah Perhitungan Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X.....	102
Lampiran 36	Perhitungan JK (Jumlah Kuadrat)	103
Lampiran 37	Perhitungan Uji Keberartian Regresi	104
Lampiran 38	Perhitungan Uji Kelinearan Regresi	105
Lampiran 39	Tabel Anava	106
Lampiran 40	Perhitungan Koefisien Korelasi Product Moment	107
Lampiran 41	Perhitungan Uji Keberartiaan Koefisien Korelasi (Uji-t)	108
Lampiran 42	Perhitungan Koefisien Determinasi	109
Lampiran 43	Skor Indikator Dominan Variabel Y	110
Lampiran 44	Skor Indikator Dominan Variabel X	111

Lampiran 45	Tabel Katergori Reliabilitas <i>Alpha Cronbach</i>	112
Lampiran 46	Tabel Penentuan Jumlah Sampel.....	113
Lampiran 47	Tabel Nilai – nilai r Product Moment dari Pearson.....	114
Lampiran 48	Tabel Kurva Normal Presentase	115
Lampiran 49	Nilai Kritis L untuk Uji Liliefors.....	116
Lampiran 50	Tabel Distribusi f.....	117
Lampiran 51	Tabel Distribusi t	121
Lampiran 52	Daftar Nama Responden Uji Coba	122
Lampiran 53	Daftar Nama Responden Final.....	123
Lampiran 54	Daftar Nama Sampel.....	125