

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi dan Pembatasan Masalah	7
1.2.1. Identifikasi Masalah	7
1.2.2. Pembatasan Masalah	7
1.3. Perumusan Masalah.....	8
1.4. Tujuan Penelitian.....	8
1.5. Manfaat dan Kegunaan Penelitian.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Tinjauan Teori.....	12
2.1.1. Kepuasan Pelanggan	12
2.1.1.1. Dimensi dan Indikator Kepuasan Pelanggan..	14
2.1.2. Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.2.1. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan....	17
2.1.3. Harga	21
2.1.3.1. Dimensi dan Indikator Harga	22
2.1.4. Citra Merek	24
2.1.4.1. Dimensi dan Indikator Citra Merek	26
2.2. Penelitian Terdahulu	28
2.3. Hubungan antar Variabel	33
2.3.1. Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan	

Kepuasan Pelanggan.....	33
2.3.2. Hubungan antara Harga dengan Kepuasan Pelanggan.....	34
2.3.3. Hubungan antara Citra merek dengan Kepuasan Pelanggan.....	34
2.3.4. Hubungan antara variabel secara simultan dengan Kepuasan Pelanggan.....	35
2.3.5. Hubungan antara Kualitas Pelayanan paling dominan dengan Kepuasan Pelanggan.....	35
2.4. Hipotesis	36
2.5. Model Penelitian	37

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Desain Riset	38
3.2. Jenis dan Sumber Data.....	39
3.2.1. Jenis Data.....	39
3.2.2. Sumber Data.....	40
3.3. Populasi, Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel.....	41
3.3.1. Populasi	41
3.3.2. Sampel	41
3.3.3. Teknik Pengambilan Sampel.....	41
3.3.4. Unit Analisis.....	41
3.4. Definisi Operasional Variabel.....	42
3.5. Teknik Analisis Data.....	44
3.5.1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	44
3.6. Analisis Regresi Linier Berganda	46
3.6.1. Uji Parsial (Uji t).....	47
3.6.2. Uji Simultan (Uji F).....	47

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden.....	49
4.1.1. Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
4.1.2. Berdasarkan Usia.....	50
4.1.3. Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	50
4.1.4. Berdasarkan Pekerjaan	51
4.2 Hasil Uji Validasi dan Reliabilitas.....	51
4.2.1 Uji Validasi.....	51
4.2.1.1. Variabel Kualitas Pelayanan.....	52
4.2.1.2. Variabel Harga.....	53
4.2.1.3. Variabel Citra Merek.....	54
4.2.1.4. Variabel Kepuasan Pelanggan.....	54
4.2.2. Uji Reliabilitas.....	55

4.3. Analisis Regresi Linier Berganda	56
4.4. Hasil Uji Hipotesis	57
4.4.1. Uji Parsial (Uji t).....	57
4.4.2. Uji Simultan (Uji F).....	59
4.4.3. Koefisien Determinasi	60
4.5. Pembahasan Hasil Penelitian	61
4.6. Temuan Penelitian	63
4.7. Keterbatasan Penelitian.....	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	65
5.2. Saran	66
5.3. Implikasi Penelitian	67
5.3.1. Implikasi Teoritis	67
5.3.2. Implikasi Praktis	68
DAFTAR PUSTAKA	67
DAFTAR LAMPIRAN.....	70