

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi dan Pembatasan Masalah	9
1.2.1. Identifikasi Masalah	9
1.2.2. Pembatasan Masalah	10
1.3. Rumusan Masalah	10
1.4. Tujuan Penelitian.....	11
1.5. Manfaat Penelitian.....	12
BAB II LANDASAN TEORI	13
2.1. Kualitas Pelayanan	13
2.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.2. Dimensi Kualitas Pelayanan	14
2.2. Persepsi Harga.....	16
2.2.1. Pengertian Persepsi Harga.....	16
2.2.2. Dimensi Persepsi Harga	18
2.3. Citra Merek	21
2.3.1. Pengertian Merek.....	21
2.3.2. Pengertian Citra Merek	22
2.3.3. Dimensi Citra Merek.....	24
2.4. Kepuasan Pelanggan	25
2.4.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	25
2.4.2. Dimensi Kepuasan Pelanggan	27
2.4.3. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	30
2.5. Hasil Penelitian Terdahulu	31
2.6. Hubungan Antar Variabel	34

2.6.1.	Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan	34
2.6.2.	Hubungan Persepsi Harga dengan Kepuasan Pelanggan	35
2.6.3.	Hubungan Citra Merek dengan Kepuasan Pelanggan	36
2.7.	Hipotesis Penelitian	37
2.8.	Model Penelitian	38
BAB III	METODE PENELITIAN	39
3.1.	Desain Riset	39
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	42
3.3.3.	Teknik Pengambilan Sampel	42
3.4.	Unit Analisis	43
3.5.	Definisi Operasional Variabel	43
3.5.1.	Kualitas Pelayanan	44
3.5.2.	Persepsi Harga	45
3.5.3.	Citra Merek	46
3.5.4.	Kepuasan Pelanggan	47
3.6.	Teknik Analisis Data	48
3.6.1.	Uji Instrumen	49
3.6.1.1	Uji Validitas	49
3.6.1.2	Uji Reliabilitas.....	50
3.6.2.	Uji Asumsi Klasik	51
3.6.2.1	Uji Normalitas.....	51
3.6.2.2	Uji Multikolinieritas.....	52
3.6.2.3	Uji Heteroskedastisitas.....	53
3.6.3.	Uji Hipotesis.....	53
3.6.3.1	Analisis Regresi Linier Berganda	53
3.6.3.2	Uji Simultan (Uji F).....	54
3.6.3.3	Uji Parsial (Uji t)	55
3.6.3.4	Koefisien Determinasi (R^2)	56
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	57
4.1.	Deskriptif Data	57
4.1.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
4.1.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	58
4.1.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan ..	58
4.1.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	59

4.1.5.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	60
4.1.6.	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan	61
4.2.	Hasil Analisis Data	62
4.2.1.	Uji Validitas dan Reliabilitas	62
4.2.1.1	Hasil Uji Validitas	62
4.2.1.2	Hasil Uji Reliabilitas	66
4.2.2.	Uji Asumsi Klasik.....	67
4.2.2.1	Hasil Uji Normalitas	67
4.2.2.2	Hasil Uji Multikolinieritas	68
4.2.2.3	Hasil Uji Heterokedastisitas	69
4.2.3.	Uji Hipotesis.....	70
4.2.3.1	Analisis Regresi Linier Berganda	70
4.2.3.2	Uji Simultan (F).....	72
4.2.3.3	Uji Parsial (t)	73
4.2.3.4	Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	75
4.3.	Pembahasan Hasil Penelitian	76
4.4.	Temuan Penelitian	81
4.5.	Keterbatasan Penelitian	82
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	83
5.1.	Kesimpulan	83
5.2.	Saran.....	84
5.2.1.	Saran Untuk Perusahaan.....	84
5.2.2.	Saran Untuk Peneliti Selanjutnya.....	85
5.3.	Implikasi Penelitian	86
DAFTAR PUSTAKA.....		88
LAMPIRAN.....		92