

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
LEMBAR PERNYATAAN .....	iv
ABSTRAK .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	v
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR BAGAN .....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Secara Teoritis .....	6
1.4.2 Secara Praktis.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Komunikasi Pemasaran .....	9

2.2.1	Definisi Komunikasi Pemasaran.....	9
2.2.2	Bauran Pemasaran.....	10
2.2.3	Tujuan Komunikasi Pemasaran .....	12
2.3	Kualitas Produk .....	13
2.3.1	Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk.....	14
2.3.2	Dimensi Kualitas Produk.....	15
2.4	Citra Merek.....	16
2.4.1	Faktor Pembentukan Citra Merek .....	17
2.4.2	Dimensi Citra Merek .....	18
2.5	Kepuasan Pelanggan.....	18
2.5.1	Konsep Kepuasan Pelanggan.....	19
2.5.2	Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	20
2.5.3	Dimensi Kepuasan Pelanggan .....	22
2.6	Operasional Variabel .....	22
2.7	Kerangka Pemikiran .....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>		
3.1	Metode Penelitian.....	28
3.2	Objek Penelitian .....	29
3.2.1	Objek Penelitian .....	29
3.2.2	Operasional Variabel .....	30
3.3	Sumber Data .....	31
3.3.1	Populasi .....	31
3.3.2	Sampel .....	31
3.3.3	Teknik Pengambilan Sampel .....	32
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	33

3.5	Validitas dan Reliabilitas .....	34
3.5.1	Validitas .....	34
3.5.2	Reliabilitas .....	37
3.6	Teknik Analisis Data .....	40
3.5.1	Olah Data .....	40
3.5.2	Analisis Data .....	41

**BAB IV HASIL PENELITIAN**

4.1	Gambaran Subjek Penelitian.....	43
4.1.1	Komunitas Fotografi dengan Lensa Manual .....	43
4.1.2	Perkembangan Komunitas LensaManual.net .....	46
4.2	Gambaran Hasil Penelitian .....	49
4.2.1	Profil Responden .....	49
4.2.2	Deskripsi Kategori Variabel .....	50
4.2.3	Analisis Regresi Linier .....	53

**BAB V PEMBAHASAN**

5.1	Deskriptif Variabel .....	56
5.2	Hubungan Antar Variabel .....	57

**BAB VI PENUTUP**

6.1	Kesimpulan .....	60
6.2	Saran .....	60

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

Lampiran-1 : Riwayat Hidup Penulis

Lampiran-2 : Kuesioner

- Lampiran-3 : Identitas Responden
- Lampiran-4 : Validitas Kualitas Produk
- Lampiran-5 : Validitas Citra Merek
- Lampiran-6 : Validitas Kepuasan Pelanggan
- Lampiran-7 : Tabel Induk Hasil Kuesioner
- Lampiran-8 : Data Karakteristik Responden
- Lampiran-9 : Rumus Perhitungan Kategorisasi
- Lampiran-10 : Hasil Descriptive Nilai Min, Max, Mean Dan Std. Deviasi
- Lampiran-11 : Hasil Uji Kategorisasi
- Lampiran-12 : Hasil Uji Regresi Berganda

**DAFTAR BAGAN**

Bagan 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan .....	20
Bagan 2.2 Kerangka Pemikiran .....	27
Bagan 3.1 Klasifikasi Metode Survei .....	29

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pengiriman Kamera Mirrorles ke Seluruh Dunia .....	2
Tabel 1.2 Data Value Kamera Mirrorless di Seluruh Dunia .....	3
Tabel 1.3 Penjualan Kamera Mirrorless Full-Frame Berdasarkan Tipe .....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	8
Tabel 2.2 Tujuan Komunikasi dan Respon Khalayak .....	13
Tabel 2.3 Operasional Variabel .....	23
Tabel 3.1 Uji Skali Likert .....	33
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Variabel X1 (Kualitas Produk) .....	35
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel X2 (Citra Merek) .....	36
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) .....	37
Tabel 3.5 Tingkat Reliabilitas Alpha-Cronbach .....	38
Tabel 3.6 Hasil Test Realibilitas Variabel X1 (Kualitas Produk) .....	38
Tabel 3.7 Hasil Test Realibilitas Variabel X2 (Citra Merek) .....	39
Tabel 3.8 Hasil Test Realibilitas Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) .....	39
Tabel 4.1 Profil Responden .....	49
Tabel 4.2 Kategorisasi variabel Kualitas Produk .....	51
Tabel 4.3 Kategorisasi variabel Citra Merek .....	52
Tabel 4.4 Kategorisasi variabel Kepuasan Pelanggan .....	52
Tabel 4.5 Rangkuman Hasil Analisis Regresi Berganda .....	55

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kamera Sony Mirrorless Full-Frame .....	30
Gambar 4.1 Logo LensaManual.net .....	43
Gambar 4.2 Lensa Manual Zeiss .....	44
Gambar 4.3 Sony Mirrorless Full-Frame, Adapter dan Lensa Manual .....	45
Gambar 4.4 Liputan Media Radar Banyumas .....	47
Gambar 4.4 Liputan GPA Buletin .....	47
Gambar 4.4 Photography Exhibition & Workshop .....	48