

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
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 Masalah.....	6
1.3 Batasan Masalah	7
1.4 Rumusan Masalah.....	7
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN TEORI.....	9
2.1 Kepuasan Konsumen.....	9
2.1.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	9
2.1.2 Elemen Kepuasan Konsumen.....	9
2.1.3 Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	10
2.1.4 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	10
2.1.5 Dimensi Kepuasan Konsumen	11
2.2 Inovasi Produk.....	11
2.2.1 Pengertian Inovasi Produk.....	12
2.2.2 Karakteristik Inovasi Produk.....	12
2.2.3 Jenis Inovasi Produk.....	13
2.2.4 Dimensi Inovasi Produk	14
2.3 Harga	14
2.3.1 Pengertian Harga	14
2.3.2 Tujuan Penetapan Harga	14
2.3.3 Metode Penetapan Harga.....	16
2.3.4 Dimensi Harga.....	17
2.4 Citra Merek.....	18
2.4.1 Pengertian Citra Merek	18

2.4.2 Tujuan Citra Merek	19
2.4.3 Dimensi Citra Merek	19
2.5 Hubungan antara variabel.....	22
2.5.1 Hubungan antara Citra Merek dan Kepuasan Konsumen	22
2.5.2 Hubungan antara Harga dan Kepuasan Konsumen	22
2.5.3 Hubungan antara Inovasi Produk dan Kepuasan Konsumen	22
2.6 Hipotesis	23
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Desain Penelitian	24
3.2 Jenis dan Sumber Data	24
3.2.1 Jenis Data	24
3.2.2 Sumber Data	25
3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	25
3.3.1 Populasi	25
3.3.2 Sampel	25
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	26
3.4 Metode Pengumpulan Data	26
3.4.1 Unit Analisis	27
3.5 Definisi Operasional Variabel	27
3.6 Teknik Analisis Data	33
3.6.1 Uji Validitas	33
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	33
3.6.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	34
3.7 Uji F.....	35
3.8 Uji t.....	35
3.9 Koefisien Determinasi.....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	37
4.1 Hasil Penelitian.....	37
4.1.1 Karakteristik Responden	37
4.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	41
4.2.1 Hasil Uji Validitas	41
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas	44
4.3 Analisis Deskriptif Penelitian.....	44
4.4 Analisis Data	49
4.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	49
4.4.2 Uji F.....	51
4.4.3 Uji t.....	51
4.4.4 Koefisien Determinasi.....	53

BAB V PEMBAHASAN	54
5.1 Pembahasan Hasil Penelitian.....	54
5.1.1 Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen.....	54
5.1.2 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen	54
5.1.3 Pengaruh Inovasi Produk terhadap Kepuasan Konsumen.....	54
5.1.4 Pengaruh secara bersama-sama terhadap Kepuasan Konsumen	55
5.1.5 Harga menjadi faktor dominan terhadap Kepuasan Konsumen	55
5.2 Temuan Penelitian	56
5.3 Keterbatasan Penelitian	56
BAB VI PENUTUP	57
6.1 Kesimpulan.....	57
6.2 Saran	58
6.2.1 Bagi Perusahaan	58
6.2.2 Bagi Penelitian Selanjutnya	58
6.2.3 Implikasi Teoritis	59
6.2.4 Implikasi Praktis.....	59
DAFTAR PUSTAKA	xiv
LAMPIRAN.....	xvi