

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah.....	5
C. Perumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	7
F. Sistematika Penulisan.....	8

BAB II LANDASAN TEORI

A. Definisi Kualitas Produk.....	10
1. Produk.....	10
2. Klarifikasi Produk.....	10
3. Tingkatan Produk.....	12
4. Kualitas Produk.....	13
5. Sifat Pengganti.....	15
6. Dimensi Kualitas Produk.....	16
B. Definisi Harga.....	20
1. Harga.....	20
2. Penetapan Harga.....	21
3. Metode Penetapan.....	22
4. Dimensi Harga.....	23
5. Indikator Harga.....	24
C. Definisi Citra Merek.....	25
1. Merek.....	25
2. Peran Merek.....	25
3. Manfaat Merek.....	26
4. Tujuan Merek.....	27
5. Persyaratan Merek.....	28
6. Dimensi Merek.....	31
7. Citra Merek.....	30

8. Dimensi Citra Merek.....	32
D. Definisi Kepuasan Konsumen.....	35
1. Kepuasan Konsumen.....	35
2. Manfaat Pokok.....	38
3. Mengukur Kepuasan.....	39
4. Dimensi Kepuasan Konsumen.....	41
E. Penelitian Sebelumnya.....	42
F. Kerangka Pikir.....	45
G. Hipotesis.....	48

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	51
B. Jenis dan Sumber Data.....	51
C. Populasi dan Sampel.....	52
D. Metode Pengumpulan Data.....	54
E. Metode Analisis Data.....	54
F. Definisi Operasional Variabel.....	60

BAB IV GAMBARAN UMUM RESPONDEN

A. Sejarah Perusahaan.....	63
B. Visi.....	64
C. Misi.....	64
D. Karakteristik Responden.....	65

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	68
B. Pengujian Hipotesis.....	71
C. Hasil Pengujian Hipotesis.....	74

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	77
B. Saran.....	78

DAFTAR PUSTAKA.....	81
----------------------------	-----------

LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	85
-------------------------------	-----------