

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	17
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	18
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	18
1.3.2 Kegunaan Penelitian	18
1.4 Sistematika Penulisan	19
BAB II TELAAH PUSTAKA.....	20
2.1 Landasan Teori	20
2.1.1 Pemasaran Jasa	20
2.1.2 Kepuasan Pelanggan	28

2.1.3 Citra Merek.....	34
2.1.4 Persepsi Harga	37
2.1.5 Kualitas Pelayanan	41
2.2 Penelitian Terdahulu	43
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	47
2.3.1 Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	47
2.3.2 Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	48
2.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	49
2.4 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	50
2.5 Hipotesis.....	51
BAB III METODE PENELITIAN	52
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	52
3.1.1 Variabel Penelitian.....	52
3.1.2 Definisi Operasional	53
3.2 Populasi dan Sampel.....	54
3.2.1 Populasi	54
3.2.2 Sampel	54
3.3 Jenis dan Sumber Data	55
3.4 Metode Pengumpulan Data	56
3.5 Metode Analisis Data	57
3.5.1 Uji Validitas.....	59
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	60
3.6 Uji Asumsi Klasik	60

3.6.1 Uji Normalitas	60
3.6.2 Uji Multikolinearitas.....	61
3.6.3 Uji Heterokedastisitas.....	61
3.7 Analisis Regresi Linear Berganda	62
3.8 Uji Goodness of Fit.....	63
3.8.1 Uji T (Uji Signifikansi Parsial)	63
3.8.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F).....	64
3.8.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	64
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	66
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	66
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	66
4.1.2 Gambaran Umum Responden.....	67
4.2 Metode Analisis Data	71
4.2.1 Analisis Deskriptif	71
4.2.1.1 Deskripsi Variabel Citra Merek.....	72
4.2.1.2 Deskripsi Variabel Persepsi Harga.....	75
4.2.1.3 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan.....	77
4.2.1.4 Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	81
4.2.2 Analisis Kuantitatif.....	83
4.2.2.1 Uji Validitas.....	83
4.2.2.2 Uji Reliabilitas.....	85
4.2.2.3 Uji Asumsi Klasik	85
4.2.2.3.1 Uji Normalitas.....	86

4.2.2.3.2 Uji Multikolinieritas.....	89
4.2.2.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	89
4.2.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	91
4.2.4 Uji Goodness of Fit.....	93
4.2.4.1 Uji T (Uji Signifikansi Parsial).....	93
4.2.4.2 Uji F (Uji Signifikansi Simultan).....	94
4.2.4.3 Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2).....	96
4.3 Pembahasan.....	96
BAB V PENUTUP	96
5.1 Kesimpulan.....	100
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	101
5.3 Saran.....	102
5.3.1 Saran Bagi Perusahaan.....	102
5.3.2 Saran Bagi Penelitian Yang Akan Datang.....	105
DAFTAR PUSTAKA	106
LAMPIRAN - LAMPIRAN	109