

## DAFTAR ISI

	Halaman
COVER JUDUL SKRIPSI.....	i
PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	17
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	18
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	18
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	19
1.4 Sistematika Penulisan .....	20
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	22
2.1 Landasan Teori .....	22
2.1.1 Kepuasan Konsumen ( <i>Consumer Satisfaction</i> ).....	22

2.1.2 Kualitas Produk ( <i>Product Quality</i> ).....	31
2.1.3 Hubungan Antara Kualitas Produk Dengan Kepuasan Konsumen .....	38
2.1.4 Kualitas Pelayanan ( <i>Service Quality</i> ).....	40
2.1.5 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen .....	45
2.1.6 Citra Merek ( <i>Brand Image</i> ).....	47
2.1.7 Hubungan Antara Citra Merek Dengan Kepuasan Konsumen .....	50
2.2 Bahasan Penelitian Terdahulu.....	52
2.3 Kerangka Penelitian .....	59
2.4 Hipotesis .....	61
2.5 Definisi Variabel dan Indikator .....	63
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>65</b>
3.1 Populasi dan Sampel.....	65
3.1.1 Populasi .....	65
3.1.2 Sampel .....	65
3.2 Jenis Sumber Data .....	67
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	67
3.4 Analisis Data .....	68
3.4.1 Analisis Data Kuantitatif .....	69
3.4.2.1 Uji Validitas .....	69
3.4.2.2 Uji Reliabilitas .....	69

3.4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	70
3.4.2.4 Analisis Regresi Linier.....	72
3.4.2.5 Koefisien Determinasi.....	73
3.4.2.6 Pengujian Hipotesis.....	73
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>76</b>
4.1 Gambaran Umum Responden.....	76
4.1.1 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	76
4.1.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Umur .....	77
4.1.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Fakultas dan Jurusan .....	78
4.2 Analisis Hasil Penelitian.....	80
4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	80
4.2.1.1 Uji Validitas .....	80
4.2.1.2 Uji Reliabilitas .....	81
4.2.2 Deskripsi Jawaban Responden.....	81
4.2.2.1 Deskripsi Variabel Kualitas Produk ( $X_1$ ).....	83
4.2.2.2 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ).....	85
4.2.2.3 Deskripsi Variabel Citra Merek ( $X_3$ ) .....	87
4.2.2.4 Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	90
4.2.3 Analisis Data .....	92
4.2.3.1 Uji Asumsi Klasik.....	92
4.2.3.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....	95

4.2.3.3 Koefisien Determinasi.....	97
4.2.3.4 Pengujian Model .....	98
4.3 Pembahasan .....	101
BAB V PENUTUP.....	104
5.1 Kesimpulan Atas Hipotesis .....	104
5.2 Saran .....	105
5.2.1 Saran Operasional.....	105
5.2.2 Saran Untuk Penelitian Yang Akan Datang ( <i>Future Research</i> ) .....	108
5.3 Keterbatasan .....	109
DAFTAR PUSTAKA .....	111
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	116