

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN .....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRAK .....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian .....	10
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	10
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	10
1.4 Sistematika Penulisan .....	11

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Landasan Teori .....	13
2.1.1 Kepuasan Pelanggan .....	13
2.1.2 Produk .....	18
2.1.3 <i>Perceived Price</i> .....	26
2.1.4 Citra Merek .....	31
2.2 Penelitian Terdahulu .....	37
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	39
2.4 Hipotesis .....	39

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	41
3.1.1 Variabel Penelitian .....	41
3.1.2 Definisi Operasional .....	42
3.2 Populasi dan Sampel .....	43
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	45
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	46
3.5 Metode Analisis Data .....	47
3.5.1 Uji Realibilitas dan Uji Validitas.....	48
3.5.2 Uji Asumsi Klasik .....	49
3.5.2.1 Uji Normalitas .....	49
3.5.2.2 Uji Multikolinearitas .....	50
3.5.2.3 Uji Heterokedastisitas .....	51
3.5.3 Analisis Regresi Berganda .....	52
3.5.4 Uji <i>Goodnes of Fit</i> .....	52
3.5.4.1 Uji F (Uji Simultan) .....	53
3.5.4.2 Koefisien Determinasi .....	54
3.5.4.3 Uji t .....	54

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Deskripsi Obyek Penelitian .....	55
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	55
4.1.1.1 Sejarah Perusahaan .....	55
4.1.2 Gambaran Umum Identitas Responden .....	58
4.1.2.1 Deskripsi Responden Berdasarkan jenis kelamin..	59
4.1.2.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan	
Terakhir.....	59
4.1.2.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	60
4.1.2.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	61
4.1.2.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan Per	
Bulan .....	62

4.2 Analisis Data .....	63
4.2.1 Analisis Indeks Jawaban .....	63
4.2.1.1 Deskripsi Variabel Produk .....	64
4.2.1.2 Deskripsi Variabel <i>Perceived Price</i> .....	66
4.2.1.3 Deskripsi Variabel Citra Merek .....	69
4.2.1.4 Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan .....	71
4.2.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	73
4.2.2.1 Uji Validitas .....	73
4.2.2.2 Uji Reliabilitas .....	74
4.2.3 Uji Asumsi Klasik .....	75
4.2.3.1 Uji Normalitas .....	75
4.2.3.2 Uji Multikolineatitas .....	76
4.2.3.3 Uji Heteroskedastisitas .....	77
4.2.4. Pengujian Persamaan Regresi Linier Berganda .....	79
4.2.5 Uji <i>Goodnes of Fit</i> .....	80
4.2.5.1 Uji F .....	80
4.2.5.2 Koefisien Determinasi .....	81
4.2.5.3 Uji t .....	82
4.3 Interpretasi Hasil dan Pembahasan .....	84
4.3.1 Pengaruh Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	84
4.3.2. Pengaruh <i>Perceived Price</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	86
4.3.3 Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan ....	87
 <b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan .....	89
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	90
5.3 Implikasi Manajerial .....	90
5.4 Agenda Penelitian Mendatang .....	91
DAFTAR PUSTAKA .....	93
LAMPIRAN .....	95