

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN SAMPUL SETELAH COVER	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN KEASLIAN KARYA TULIS	iv
HALAMAN ABSTRAK	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Permasalahan	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	7
1. Kualitas Pelayanan.....	7

2. Persepsi Harga	9
3. Citra Merek	11
4. Kepercayaan.....	14
5. Kepuasan.....	15
B. Penelitian Terdahulu	15
C. Hubungan Antar Variabel	16
D. Kerangka Penelitian	20

BAB III METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian	21
B. Objek dan Waktu Penelitian.....	21
C. Populasi.....	21
D. Sampel dan Teknik Sampling	22
E. Besaran Sampel.....	22
F. Jenis dan Sumber Data	23
G. Teknik Pengambilan Data.....	23
H. Klasifikasi Variabel Penelitian.....	24
I. Definisi Operasional Variabel.....	24
J. Uji Instrumen	27
K. Teknik Analisis Data.....	30

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum	35
1. Deskripsi Data Penelitian.....	35
B. Analisis Deskriptif Variabel	38
C. Analisis Data	43
1. Analisis Regresi Berganda	43
2. Uji Hipotesis	45

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	53
---------------------	----

B. Saran..... 53

DAFTAR PUSTAKA.....

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Top Brand Indeks.....	1
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3.1	Skor Skala <i>Likert</i>	24
Tabel 3.2	Uji Validitas	29
Tabel 3.3	Uji Reliabilitas	30
Tabel 4.1	Karakteristik Jenis Kelamin.....	35
Tabel 4.2	Karakteristik Usia	36
Tabel 4.3	karakteristik penghasilan	37
Tabel 4.4	karakteristik pekerjaan	38
Tabel 4.5	Penilaian Variabel X1	39
Tabel 4.6	Penilaian Variabel X2	40
Tabel 4.7	Penilaian Variabel X3	41
Tabel 4.8	Penilaian Variabel X4	42
Tabel 4.9	Penilaian Variabel Y	42
Tabel 4.10	Analisis Regresi Berganda.....	43
Tabel 4.11	Hasil Pengujian F.....	47
Tabel 4.12	Model Summary.....	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran.....	20
-----------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Surat Izin Penelitian	
Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.....	55
Lampiran 2	Data 30 Responden.....	58
Lampiran 3	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	63
Lampiran 4	Data 100 Responden.....	69
Lampiran 5	Karakteristik Responden.....	82
Lampiran 6	Hasil Olah Karakteristik Responden	85
Lampiran 7	Hasil Olah Penilaian Variabel	89
Lampiran 8	Hasil Analisis Regresi Berganda	94