

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	I
LEMBAR PENGESAHAN.....	II
PERSEMBAHAN.....	III
ABSTRAKSI.....	IV
KATA PENGANTAR.....	V
DAFTAR ISI.....	VII
DAFTAR TABEL.....	XI
DAFTAR GAMBAR.....	XII
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Tinjauan Pustaka.....	9
1.5.1 Tinjauan Empirik.....	9
1.5.2 Tinjauan Teoritis.....	17
1.5.2.1 Kepuasan Pelanggan.....	17
1.5.2.1.1 Definisi Kepuasan.....	17
1.5.2.1.2 Metode Pengukuran Kepuasan.....	19
1.5.2.1.3 Faktor Kepuasan Pelanggan.....	21
1.5.2.2 Kualitas Produk.....	21
1.5.2.3 Citra Merek.....	23
1.5.2.3 Hubungan Antar Variabel.....	26
1.6 Kerangka Pemikiran.....	28
1.7 Definisi Konsep dan Definisi Oprasional.....	29

1.8	Hipotesis	32
1.9	Metode Penelitian.....	33
1.9.1	Tipe Penelitian.....	33
1.9.2	Lokasi Penelitian.....	33
1.9.3	Jenis dan Sumber Data.....	33
1.9.4	Teknik Pengumpulan Data.....	34
1.9.5	Populasi dan Sampel.....	34
1.9.6	Teknik Sampling.....	35
1.9.7	Teknik Pengukuran data.....	36
1.9,8	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	36
1.9.9	Uji Asumsi Klasik.....	38
1.9.10	Teknik Analisi Data.....	40
A	Analisis Statistik Deskriptif.....	40
B	Analisis Statistik Inferensial.....	40
C	Uji Hipotesis.....	42
BAB II GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....		44
2.1	Sejarah Perusahaan.....	44
2.2	Daftar Produk Apple.....	49
2.3	Visi dan Misi.....	52
2.4	Struktur Organisasi.....	52
BAB III HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....		53
3.1	Karakteristik Responden.....	53
1	Jenis Kelamin Responden.....	54
2	Pekerjaan Responden.....	54
3	Pendidikan Responden.....	55
4	Usia Responden.....	56

3.2	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	57
1	Uji Validitas.....	57
2	Uji Reliabilitas.....	59
3.3	Analisis Statistik Deskriptif.....	59
1	Analisis Staisyik Deskriptif variabel Citra Merek.....	61
2	Analisis Staisyik Deskriptif variabel Kualitas Produk.....	68
3	Analisis Staisyik Deskriptif variabel Kepuasan Pelanggan.....	77
3.4	Uji Asumsi Klasik.....	82
1	Uji Normalitas	82
2	Uji multikolinieritas.....	83
3	Uji Heterokedastisitas.....	84
3.5	Analisis Statistik Inferensial.....	85
3.6	Pengujian Hipotesis.....	87
1	Pengujian Hipotesis Simultan.....	87
2	Pengujian Hipotesis Parsial.....	87
3.7	Pembahasan.....	89
	BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	94
4.1	Kesimpulan.....	94
4.2	Saran.....	95

DAFTAR PUSTAKA

PERIHAL LAMPIRAN