

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAKSI	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I: PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kegunaan Penelitian	6
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	7
1. Kepuasan Pelanggan	7
2. Kualitas Produk	14
3. Kualitas Pelayanan	19
4. Citra Produk	31

B. Penelitian Terdahulu	35
C. Keterkaitan Antar Variabel	36
D. Kerangka Pemikiran	40
E. Hipotesis Penelitian	41

BAB III: METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian	42
B. Objek Penelitian	43
C. Populasi.....	43
D. Sampel	43
E. Metode Penarikan Sampel	44
F. Jenis Data Penelitian	45
G. Prosedur Pengambilan Data	45
H. Klasifikasi Variabel Penelitian	45
I. Definisi Operasional Variabel	46
J. Skala Pengukuran Variabel	49
K. Uji Instrumen	50
L. Teknik Analisis Data	52

BAB IV: PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Deskriptif	56
1. Analisis Deskripsi Karakteristik Responden	56
2. Analisis Deskripsi Variabel	59
B. Analisis Regresi Linier Berganda	62
C. Pengujian Hipotesis	64
1. Uji F (bersama-sama)	64
2. Uji t (parsial)	64
3. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	65
D. Pembahasan	65

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	70
B. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	72

DAFTAR TABEL

2.1 Penelitian Terdahulu	36
3.1 Skor Skala Likert	49
3.2 Hasil Uji Validitas	50
3.3 Hasil Uji Reliabilitas	51
4.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	57
4.2 Karakteristik Berdasarkan Usia	57
4.3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan Responden	58
4.4 Karakteristik Berdasarkan Pernah Berkunjung atau Tidak	58
4.5 Presepsi Responden Variabel Kualitas Produk	59
4.6 Presepsi Responden Variabel Kualitas Pelayanan	60
4.7 Presepsi Responden Variabel Citra Produk	61
4.8 Presepsi Responden Variabel Kepuasan Pelanggan	62
4.9 Hasil Regresi Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1: Kerangka Pemikiran	40
--------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1: Kuesioner Penelitian	72
LAMPIRAN 2: Rekapitulasi Data Penelitian 30 Responden	78
LAMPIRAN 3: Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	80
LAMPIRAN 4: Rekapitulasi Data Penelitian 100 Responden	88
LAMPIRAN 5: Frekuensi Karakteristik Responden	92
LAMPIRAN 6: Frekuensi Variabel	93
LAMPIRAN 7: Hasil Regresi Linear Berganda	99