

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN ABSTRAKSI	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Landasan Teori.....	7
1. Kepuasan	7
2. Kualitas Pelayanan.....	15
3. Harga.....	20
4. Citra Merek	23
B. Penelitian Terdahulu	28

C. Hubungan Antar Variabel	30
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	30
2. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	31
3. Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen	32
D. Kerangka Konseptual	33
E. Hipotesis.....	34
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
A. Rancangan Penelitian	35
B. Populasi	35
C. Sampel.....	36
D. Teknik Pengambilan Sampel.....	36
E. Ukuran Sampel.....	36
F. Jenis Data dan Prosedur Pengambilan Data.....	37
G. Variabel Penelitian	38
H. Skala dan Pengukuran Variabel	40
I. Uji Instrumen Penelitian	41
1. Uji Validitas	41
2. Uji Reliabilitas	43
J. Teknik Analisis Data.....	44
1. Analisis Deskriptif.....	44
2. Analisis Kuantitatif	44
3. Analisis Regresi Linier Berganda	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
A. Hasil Penelitian	48
1. Analisis Deskriptif Responden.....	48
2. Analisis Deskriptif Variabel.....	50
3. Pengujian Hipotesis.....	53
B. Pembahasan.....	59

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	63
A. Kesimpulan	63
B. Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	66

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Top Brand Award Simcard Tahun 2018	2
Tabel 2.1 Perbedaan dan Persamaan Penelitian	28
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	39
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	42
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X2).....	42
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel Citra Merek (X3).....	42
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	43
Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas	44
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	48
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan/Uang Saku Per Bulan	49
Tabel 4.4 Penilaian Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	51
Tabel 4.5 Penilaian Variabel Harga (X2).....	52
Tabel 4.6 Penilaian Variabel Citra Merek (X3)	52
Tabel 4.7 Penilaian Variabel KepuasanKonsumen (Y)	53
Tabel 4.8 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	33
--------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	69
Lampiran 2 Data 30 Responden.....	73
Lampiran 3 Uji Validitas.....	78
Lampiran 4 Uji Reliabilitas.....	83
Lampiran 5 Data 150 Responden.....	88
Lampiran 6 Hasil Deskriptif Responden.....	105
Lampiran 7 Hasil Deskriptif Variabel	108
Lampiran 8 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	111