

Kata Kunci :Citra Merek, Kualitas Produk, Pelayanan, Harga, dan Kepuasan Pelanggan.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSYARATAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAKSI	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	9
1. Kepuasan Pelanggan	9
2. Citra Merek	16
3. Kualitas Produk	20
4. Pelayanan	24

5. Harga	26
B. Penelitian Terdahulu	28
C. Pengaruh Antar Variabel	30
D. Kerangka Penelitian	33
E. Hipotesis Penelitian	34
 BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	35
B. Obyak dan Waktu Penelitian	35
C. Populasi	35
D. Sampel dan Teknik Sampling	36
E. Jenis Data Penelitian	37
F. Prosedur Pengambilan Data	37
G. Klasifikasi Variabel Penelitian	37
H. Definisi Operasional Variabel	38
I. Uji Instrumen	44
J. Teknik Analisis Data	46
K. Uji Hipotesis	48
 BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian.....	52
1. Analisis Deskriptif Responden	52
2. Analisis Deskriptif Variabel	55
3. Analisis Kuantitatif	60
B. Pembahasan	64
 BAB V. PEMBAHASAN	
A. Kesimpulan	68
B. Saran	70
 DAFTAR PUSTAKA	72
 LAMPIRAN	76

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	39
Tabel 3.2 Interval	43
Tabel 3.3 Skala Interval	44
Tabel 3.4 Uji Validitas	45
Tabel 3.5 Uji Reliabilitas	46
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	52
Tabel 4.2 Usia Responden	53
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden	53
Tabel 4.4 Penghasilan Responden	54
Tabel 4.5 Persepsi Responden terhadap Kepuasan Pelanggan	55
Tabel 4.6 Persepsi Responden terhadap Citra Merek	56
Tabel 4.7 Persepsi Responden terhadap Kualitas Produk	57
Tabel 4.8 Persepsi Responden terhadap Pelayanan	58
Tabel 4.9 Persepsi Responden terhadap Harga	59
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian	33
--------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisiner Penelitian	77
Lampiran 2 Rekapitulasi Data Penelitian	83
Lampiran 3 UjiValiditas Dan Reliabilitas	102
Lampiran 4 UjiStatistik Deskriptif Responden	108
Lampiran 5 UjiStatistik Deskriptif Variabel	110
Lampiran 6 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	113