

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II	12
TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Kualitas Produk.....	12
B. Kualitas Makanan.....	15
C. Kualitas Layanan Elektronik.....	17
D. Harga	20
E. Citra Merek	22
F. Kepuasan Pelanggan	26
G. Penelitian Terdahulu	29
H. Pengaruh Antar Variabel.....	31
I. Kerangka Konseptual	34
J. Hipotesis.....	36

BAB III.....	39
METODE PENELITIAN	39
A. Rancangan Penelitian	39
B. Objek Penelitian	40
C. Populasi	40
D. Sampel dan Teknik Sampling	40
E. Klasifikasi Variabel Penelitian.....	42
F. Definisi Operasional.....	43
G. Jenis Data Penelitian	45
H. Teknik Pengambilan Data	45
I. Skala Pengukuran Variabel	45
J. Uji Instrumen	47
K. Metode Analisis Data.....	50
BAB IV	54
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
A. Temuan Hasil Penelitian	54
1. Analisis Deskriptif	54
2. Analisis Kuantitatif dan Pengujian Hipotesis	64
B. Pembahasan.....	69
BAB V.....	76
KESIMPULAN DAN SARAN	76
A. Kesimpulan	76
B. Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN.....	82