

DAFTAR ISI

HALAMAN

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
MOTTO.....	iii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAKSI.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.5 Tinjauan Pustaka	13
1.5.1 Tinjauan Empirik.....	13
1.5.2 Tinjauan Teoritik.....	19
1.5.2.1 Definisi Merek	19
1.5.2.2 <i>Brand Image</i> (Citra Merek).....	25
1.5.2.3 Komponen <i>Brand Image</i>	27

1.5.2.4 Kualitas Produk.....	28
1.5.2.5 Kepuasan Konsumen	34
1.6 Pengaruh Antar Variabel Penelitian.....	42
1.7 Kerangka Pemikiran.....	44
1.8 Definisi Konsep dan Operasional	45
1.9 Hipotesis.....	48
1.10 Metode Penelitian.....	49
1.10.1 Tipe Penelitian.....	49
1.10.2 Ruang Lingkup Penelitian.....	49
1.10.3 Lokasi Penelitian.....	49
1.10.4 Sumber Data.....	49
1.10.5 Teknik Pengumpulan Data.....	50
1.10.6 Populasi.....	50
1.10.7 Sampel.....	51
1.10.8 Teknik Sampling.....	52
1.10.9 Teknik Pengukuran Data.....	52
1.10.10 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	53
1.11 Teknik Analisis Data.....	55
1.12 Koefisien Determinasi.....	58
1.13 Uji Asumsi Klasik.....	59
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	61
2.1 Sejarah Perusahaan.....	61
2.2 Visi dan Misi.....	62

2.3 Promosi dan Pemasaran.....	63
2.4 Struktur Organisasi Perusahaan.....	64
2.5 Produk Perusahaan.....	71
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....	78
3.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	78
3.1.1 Uji Validitas.....	79
3.1.2 Uji Reliabilitas.....	81
3.2 Karakteristik Responden.....	82
3.2.1 Jenis Kelamin.....	83
3.2.2 Usia Responden.....	83
3.2.3 Pengeluaran Per-Bulan.....	84
3.3 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	84
3.3.1 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Citra Merek.....	85
3.3.2 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Produk.....	90
3.3.3 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen..	100
3.4 Uji Asumsi Klasik.....	106
3.5 Analisis Statistik Inferensial.....	108
3.6 Uji Hipotesis.....	110
3.7 Koefisien Determinasi.....	112
3.8 Pembahasan.....	113

BAB IV PENUTUP.....120

4.1 Kesimpulan.....120

4.2 Saran.....121

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN