

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	<u>i</u>
<u>HALAMAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI.....</u>	<u>ii</u>
HALAMAN PENGESAHAN.....	<u>iii</u>
<u>ABSTRAKSI</u>	<u>iv</u>
<u>PERSEMBAHAN.....</u>	<u>v</u>
<u>MOTTO</u>	<u>vi</u>
<u>KATA PENGANTAR</u>	<u>vii</u>
<u>DAFTAR ISI.....</u>	<u>viii</u>
<u>DAFTAR TABEL.....</u>	<u>x</u>
<u>DAFTAR GAMBAR</u>	<u>xi</u>
<u>DAFTAR LAMPIRAN.....</u>	<u>xii</u>
A. Latar Belakang Masalah.....	<u>1</u>
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Landasan Teori.....	7
1. Citra Merek	7
a. Pengertian Citra Merek	7
b. Indikator Citra Merek	11
2. Kualitas Produk	12
a. Pengertian Kualitas Produk	12
b. Indikator Kualitas Produk.....	14
3. Promosi.....	17
a. Pengertian Promosi	17
b. Indikator Promosi	20
4. Kepuasan Konsumen.....	22

a. Pengertian Kepuasan konsumen	22
b. Indikator kepuasan Konsumen	25
B. Hubungan Antar Variabel	27
C. Penelitian Terdahulu	28
D. Kerangka Pikiran.....	30
E. Hipotesis Penelitian.....	30
BAB III: METODE PENELITIAN.....	32
A. Jenis Penelitian.....	32
B. Objek Penelitian.....	32
C. Populasi	32
D. Sampel dan Teknik Sampling	33
E. Metode Pengumpulan Data.....	34
F. Klasifikasi Varibel Penelitian	35
G. Definisi Operasional Variabel	36
H. Pengukuran Skala Likert	39
I. Uji Instrumen Penelitian	40
1. Uji Validitas	40
2. Uji Realibilitas	42
J. Metode Analisis Penelitian	43
1. Analisis Deskriptif	43
2. Analisa Kuantitatif	44
3. Analisis Regresi Berganda.....	44
4. Pengujian Hipotesis	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	49
A. Analisis deskriptif.....	49
1. Karakteristik responden	49
2. Tanggapan Responden	51
B. Analisis kuantitatif.....	54
C. Pembahasan	58

BAB V KEIMPULAN DAN SARAN	63
A. Kesimpulan.....	63
B. Saran	63
Daftar Pustaka.....	65

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 3.1. Instrumen Skala Likert.....	40
Tabel 3.2. interval penilaian jawaban responden	40
Tabel 3.3. uji validitas.....	41
Tabel 3.4. uji reliabilitas.....	43
Tabel 4.1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasrkan Usia.....	50
Tabel 4.3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	50
Tabel 4.4. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	51
Tabel 4.5. Deskriptif Variabel Penelitian Citra Merek	52
Tabel 4.6. Deskriptif Variabel Penelitian Kualitas Produk.....	52
Tabel 4.7 Deskriptif Variabel Penelitian Promosi	53
Tabel 4.8. Deskriptif Variabel Penelitian Kepuasan Konsumen.....	54
Tabel 4.9. Hasil Regresi Linear Berganda	55
Tabel 4.10. Hasil Regresi Linear Berganda	56
Tabel 4.11. Hasil Regresi Linear Berganda	58

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Pikiran.....	30

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner penelitian	67
Lampiran 2 data 30 responden	72
Lampiran 3 Uji validitas & uji reliabilitas	73
Lampiran 4 data 90 responden	83
Lampiran 5 analisis deskriptif.....	85
Lampiran 6 hasil regresi.....	89
Lampiran 7 surat izin penelitian.....	