

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	11
1.3. Tujuan Penelitian	12
1.4. Manfaat Penelitian	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	14
2.1. Landasan Teori.....	14
2.1.1. Konsep dan Definisi Pemasaran	14
2.1.2. Citra Merek	15
2.1.3. Kualitas Produk.....	18
2.1.4. Harga.....	20

2.1.5. Promosi	23
2.1.6. Kepuasan Pelanggan	25
2.1.7. Loyalitas Pelanggan	27
2.2. Pengembangan Hipotesis	29
2.2.1. Hubungan Citra Merek dengan Kepuasan Pelanggan	29
2.2.2. Hubungan Kualitas Produk dengan Kepuasan Pelanggan	29
2.2.3. Hubungan Harga dengan Kepuasan Pelanggan	30
2.2.4. Hubungan Promosi dengan Kepuasan Pelanggan	31
2.2.5. Hubungan Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas	33
2.3. Kerangka Pemikiran Teoritis	34
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1. Jenis Penelitian.....	37
3.2. Populasi dan Sampel	37
3.3. Jenis dan Sumber Data	39
3.4. Metode Pengumpulan Data	39
3.5. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	40
3.5.1. Variabel Penelitian	40
3.5.2. Definisi Operasional	41
3.5.3 Analisis Deskriptif	43
3.6. Metode Analisis Data.....	44
3.6.1. Uji Validitas	44
3.6.2. Uji Reabilitas	45
3.7. Uji Asumsi Klasik.....	45
3.7.1. Uji Normalitas.....	45
3.7.2. Uji Multikoloneritas.....	46
3.7.3. Uji Heteroskedastisitas.....	46
3.8. Pengujian Hipotesis	47
3.8.1. Regresi Berganda	47
3.8.2. Koefisien Determinasi.....	48
3.8.3. Uji T	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	50

4.1. Deskripsi Obyek Penelitian.....	50
4.2. Analisis Data	50
4.2.1. Statistik Deskriptif	50
4.2.1.1. Berdasarkan usia.....	51
4.2.1.2. Berdasarkan Jenis Kelamin	51
4.2.1.3. Berdasarkan Lama Kepemilikan	52
4.3. Analisis Deskriptif	52
4.3.1 Tanggapan Responden Terhadap Citra Merek.....	52
4.3.2. Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk.....	54
4.3.3. Tanggapan Responden Terhadap Harga	56
4.3.4. Tanggapan Responden Terhadap Promosi.....	58
4.3.5. Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	59
4.3.6. Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas	61
4.3.7. Uji Validitas	63
4.3.8. Uji Realibilitas	65
4.4. Uji Asumsi Klasik.....	66
4.4.1. Uji Statistik	66
4.4.2. Uji Multikolinieritas.....	67
4.4.3. Uji Heteroskedastisitas.....	68
4.5. Pengujian Regresi Linear Berganda.....	70
4.6. Pengujian Hipotesis	73
4.6.1. Koefisien Determinasi (R^2).....	73
4.6.2. Uji t	74
4.7. Pembahasan.....	77
4.7.1. Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan	77
4.7.2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	78
4.7.3. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	78
4.7.4. Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	79
4.7.5. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	80
BAB V PENUTUP.....	81

5.1. Kesimpulan	81
5.2. Saran	82
DAFTAR PUSTAKA.....	84
LAMPIRAN.....	86