

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Keputusan Pembelian.....	8
2.1.1 Indikator.....	9
2.2 Kepuasan Pelanggan.....	9
2.2.1 Aspek Pemicu Kepuasan Konsumen.....	10
2.2.2 Indikator.....	11
2.3 Harga.....	11
2.3.1 Indikator.....	12
2.4 Citra Merek.....	12
2.4.1 Indikator.....	14
2.5 Word Of Mouth.....	14
2.5.1 Indikator.....	15

2.6 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	15
2.7 Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian	16
2.8 Pengaruh Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian.....	16
2.9 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	17
2.10 Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	18
2.11 Pengaruh Word Of Mouth Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	18
2.12 Pengaruh Keputusan Pembelian Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	19
2.13 Kerangka Pemikiran Teoritis	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	21
3.1 Jenis Penelitian.....	21
3.2 Populasi dan Sampel.....	21
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	22
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	22
3.5 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	23
3.6 Teknik Analisis	24
3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	24
3.6.2 Uji Kualitas Data	24
3.6.2.1 Uji Validitas	24
3.6.2.2 Uji Konsistensi Internal (Reliabilitas).....	25
3.6.3 Uji Asumsi Klasik	26
3.6.3.1 Uji Normalitas.....	26
3.6.3.2 Uji Multikolinearitas	26
3.6.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	26
3.6.4 Uji Hipotesis	27
3.6.4.1 Uji Koefisien determinasi (<i>Adjusted R²</i>)	27
3.6.4.2 Uji Signifikansi simultan (Uji statistik F)	28
3.6.4.3 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t).....	28
3.6.5 Analisis Regresi Linier dengan Intervening Variabel	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	30
4.1 Hasil Penelitian	30
4.1.1 Identitas Responden	30

4.1.2	Deskripsi Variabel.....	31
4.1.3	Uji Kualitas Data.....	35
4.1.4	Uji Asumsi Klasik.....	36
4.1.5	Uji Hipotesis.....	39
4.1.6	Analisis Regresi Linier dengan Intervening Variabel.....	43
4.1.7	Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	45
4.1.8	Pembahasan.....	46
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		52
5.1	Kesimpulan	52
5.2	Saran	53
5.3	Keterbatasan.....	53
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Komplain Pelanggan	2
Tabel 1.2 Data Penjualan Pizza Hut 2011- 2013	3
Tabel 4.1 Profil Responden.....	30
Tabel 4.2 Deskriptif Keputusan Pembelian	31
Tabel 4.3 Deskriptif Kepuasan Pelanggan.....	32
Tabel 4.4 Deskriptif Harga	33
Tabel 4.5 Deskriptif Citra Merk.....	33
Tabel 4.6 Deskriptif Word of Mouth	34
Tabel 4.7 Uji Validitas	35
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas	36
Tabel 4.9 Uji Normalitas.....	37
Tabel 4.10 Multikolinearitas	38
Tabel 4.11 Heteroskedastisitas.....	38
Tabel 4.12 Koefisien Determinasi	39
Tabel 4.13 Uji Statistik F	40
Tabel 4.14 Uji Statistik t	40
Tabel 4.15 Rangkuman Regresi Linier dengan Intervening Variabel	43
Tabel 4.16 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung.....	45

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran Teoritis	20
Gambar 4.1 Kerangka Pemikiran Teoritis	45