

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	8
2.1.2 Kualitas Produk .....	11
2.1.3 Harga .....	13
2.1.4 Citra Merek .....	15

2.1.5 Kepuasan Pelanggan .....	19
2.2 Kerangka Pemikiran dan Pengembangan Hipotesis .....	24
2.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	24
2.2.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan ...	25
2.2.3 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	26
2.2.4 Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	27
2.3 Kerangka Penelitian .....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	29
3.2 Populasi dan Sampel .....	29
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	30
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	31
3.5 Definisi Operasional.....	31
3.6 Metode Analisis Data .....	33
3.6.1 Analisis Deskriptif dan Analisis Kuantitatif .....	33
3.6.1.1 Uji Validitas .....	33
3.6.1.2 Uji Reabilitas .....	34
3.6.2 Uji Asumsi Klasik .....	35
3.6.2.1 Uji Normalitas .....	35
3.6.2.2 Uji Multikolinieritas .....	35
3.6.2.3 Uji Heteroskedastisitas .....	36
3.6.3 Pengujian Hipotesis .....	37

3.6.3.1 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	38
3.6.3.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F) .....	38
3.6.3.3 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t) .....	39
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>41</b>
4.1 Deskripsi Obyek Penelitian .....	41
4.2 Analisis Data .....	42
4.2.1.1 Berdasarkan Umur Responden.....	42
4.2.1.2 Jenis Klamin .....	43
4.2.1.3 Berdasarkan Pengunjungan .....	44
4.2.1.4 Analisis Deskriptif .....	44
4.2.2 Uji Validitas .....	44
4.2.3 Uji Reliabilitas .....	45
4.3 Uji Asumsi Klasik .....	53
4.3.1 Uji Normalitas .....	53
4.3.1.1 Analisis Grafik .....	49
4.3.1.2 Uji Statistik .....	51
4.5.3 Uji Multikolinearitas .....	54
4.5.4 Uji Heteroskedastisitas .....	56
4.4 Analisis Regresi Berganda.....	57
4.5 Pembahasan .....	63
4.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .	63
4.5.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	66

4.5.3 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	67
4.5.4 Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	68
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	70
5.1 Simpulan .....	70
5.2 Saran Penelitian .....	71
5.3 Keterbatasan Penelitian dan Agenda Penelitian Mendatang.....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	73
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b> .....	75