

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL DALAM .....	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN DEWAN PENGUJI .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI .....	v
ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Sistematika Penulisan.....	8
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Manajemen .....	9
2.1.1 Fungsi Manajemen .....	9
2.2 Pemasaran.....	9
2.2.1 Pengertian Pemasaran.....	10
2.2.2 STP ( <i>segmenting, targeting, dan positioning</i> ).....	11
2.2.3 Bauran Pemasaran .....	11
2.2.4 Perilaku Konsumen .....	13
2.2.5 Merek.....	15
2.2.6 Citra Merek.....	17
2.2.7 Produk .....	19
2.2.8 Kualitas Produk .....	21
2.2.9 Kepuasan Konsumen.....	22
2.3 Penelitian Terdahulu.....	24

## BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Model Konseptual Penelitian .....	28
3.2 Variabel Penelitian .....	28
3.3 Operasional Variabel .....	29
3.4 Hubungan antara Variabel dan Hipotesis .....	30
3.4.1 Hubungan antara Variabel Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen .....	30
3.4.2 Hubungan Antara Variabel Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....	30
3.5 Unit Analisis, Populasi dan Sampel.....	32
3.5.1 Unit Analisis.....	32
3.5.2 Metode Pengumpulan Data .....	32
3.5.3 Tempat dan Waktu Penelitian .....	33
3.5.4 Jenis Data .....	33
3.5.5 Populasi dan Sampel .....	33
3.5 Pre Test.....	34
3.6.1 Uji Validitas .....	34
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	34
3.7 Uji Asumsi Klasik .....	35
3.7.1 Uji Normalitas .....	35
3.7.2 Uji Multikolinearitas .....	35
3.7.3 Uji Heteroskedastisitas .....	35
3.8 Main Test.....	36
3.8.1 Uji Regresi Linear Berganda.....	36
3.8.4 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	36
3.8.5 Uji Hipotesis.....	37

## BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Hasil Pre-Test .....	39
4.1.1 Analisis Uji Validitas .....	39
4.1.2 Analisis Uji Reliabilitas.....	40
4.2 Analisa Hasil Main-Test.....	41
4.2.1 Analisis Karakteristik Statistik Deskriptif Responden.....	41
4.2.2 Analisis Uji Validitas .....	44
4.2.3 Analisa Uji Reliabilitas .....	46
4.2.4 Uji Asumsi Klasik .....	46
4.2.5 Uji Regresi Linear Berganda.....	48
4.2.8 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	48
4.2.9 Uji Hipotesis.....	49

BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan.....	56
6.2 Keterbatasan Hasil Penelitian.....	56
5.3 Saran.....	56
5.3.1 Saran Bagi Perusahaan.....	56
5.3.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya.....	57
DAFTAR PUSTAKA.....	59
RIWAYAT HIDUP.....	61
LAMPIRAN	

