**DAFTAR ISI**

COVER

HALAMAN PERSETUJUAN iii

HALAMAN PENGESAHAN iv

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI v

MOTTO vi

HALAMAN PERSEMBAHAN vii

KATA PENGANTAR viii

DAFTAR ISI x

DAFTAR TABEL xiii

DAFTAR GAMBAR xiv

DAFTAR LAMPIRAN xv

ABSTRAK xvi

ABSTRACK xvii

BAB I PENDAHULUAN 1

1. Latar Belakang 1
2. Rumusan Masalah 6
3. Batasan Masalah 6
4. Tujuan Penelitian 6
5. Manfaat Penelitian 6
6. Manfaat Teoritis 6
7. Manfaat Praktis 6

BAB II LANDASAN TEORI 9

1. Pengertian Secara Teoritis 9
2. Kepuasan Pelanggan 9
3. Kualitas pelayanan 11
4. Persepsi Harga 14
5. Citra Merek 16
6. Penelitian Terdahulu 18
7. Kerangka Berfikir 22
8. Hipotesis 23

BAB III METODOLOGI PENELITIAN 24

1. Jenis dan Desain Penelitian 24
2. Waktu dan Tempat Penelitian 24
3. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling 24
4. Sumber Data 26
5. Teknik Pengumpulan Data 27
6. Definisi Operasional Variabel 29
7. Uji Instrumen 30
8. Uji Validitas 30
9. Uji Reliabilitas 31
10. Uji Asumsi Klasik 32
11. Uji Hipotesis 35

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 39

1. Gambaran Umum 39
2. Deskripsi Responden 40
3. Uji Instrumen 46
4. Analisis Data 49
5. Pembahasan 62

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 65

1. Kesimpulan 65
2. Saran 65

DAFTAR PUSTAKA 67

LAMPIRAN

**DAFTAR TABEL**

Tabel II.1 Penelitian terdahulu 19

Tabel III.1 Definisi Operasional Variabel 29

Tabel IV.1 Indentitas Responden Menurut Jenis Kelamin 41

Tabel IV.2 Indentitas Responden Menurut Usia 41

Tabel IV.3 Indentitas Responden Menurut Pendidikan Teakhir 43

Tabel IV.4 Indentitas Responden Menurut Pekerjaan 44

Tabel IV.5 Indentitas Responden Menurut Pendapatan 45

Tabel IV.6 Indentitas Responden Menurut Order 46

Tabel IV.7 Hasil Uji Validitas 48

Tabel IV.8 Hasil Uji Reliabilitas 49

Tabel IV.9 Hasil Uji Normalitas 50

Tabel IV.10 Hasil Uji Multikolinieritas 52

Tabel IV.11 Hasil Uji Regresi Linier Berganda 54

Tabel IV.12 Hasil Uji F 56

Tabel IV.13 Hasil Uji R2 62

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar II.1 Kerangka Berfikir 22

Gambar III.1 Kurva uji F 37

Gambar III.1 Kurva uji T 38

Gambar IV.1 Bagan Histogram Normalitas 51

Gambar IV.2 Gravik Normal P-P Plot 51

Gambar IV.3 Uji Heteroskedastisitas 53

Gambar IV.4 Gambar Kurva Uji F 57

Gambar IV.5 Uji t Kualitas Pelayanan 58

Gambar IV.6 Uji t Persepsi Harga 60

Gambar IV.7 Uji t Citra Merek 61

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lmapiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Rekapitulasi Data Instrumen

Lampiran 3. Hasil Uji Validitas

Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas

Lampiran 5. Tabulasi Data Penelitian

Lampiran 6. Hasil Uji Asumsi Klasik

Lampiran 7. Hasil Uji Regresi Linier Berganda