# DAFTAR ISI

[KATA PENGANTAR i](#_TOC_250016)

[DAFTAR ISI iv](#_TOC_250015)

[DAFTAR TABEL vii](#_TOC_250014)

[DAFTAR GAMBAR viii](#_TOC_250013)

[BAB I PENDAHULUAN 1](#_TOC_250012)

* 1. [Latar Belakang Masalah 1](#_TOC_250011)
  2. [Identifikasi Masalah 4](#_TOC_250010)
  3. [Batasan Masalah 5](#_TOC_250009)
  4. [Rumusan Masalah 5](#_TOC_250008)
  5. [Tujuan Penelitian 6](#_TOC_250007)
  6. [Manfaat Penelitian 6](#_TOC_250006)

BAB II LANDASAN TEORI 8

* 1. [Brand Image 8](#_TOC_250005)
     1. Pengertian Brand Image 8
     2. Manfaat Brand Image 9
     3. Strategi Branding 10
     4. Indikator Brand Image 11
  2. [Kepuasan Pelanggan 11](#_TOC_250004)
     1. [Pengertian Kepuasan Pelanggan 12](#_TOC_250003)
     2. [Faktor Penentuan Tingkat Kepuasan Pelanggan 12](#_TOC_250002)
     3. [Metode Pengukuran Kepuasan 13](#_TOC_250001)
     4. [Tujuan Kepuasan Konsumen 14](#_TOC_250000)

iv

* + 1. Manfaat Kepuasan Konsumen 15
    2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen 15
    3. Indikator Kepuasan Konsumen 16
  1. Penelitian Terdahulu 18
  2. Kerangka Konseptual 20
  3. Hipotesis 20

# BAB III Metode Penelitian 22

* 1. Jenis Penelitian 22
     1. Jenis Penelitian 22
     2. Sifat Penelitian 22
  2. Lokasi dan Waktu Penelitian 22
     1. Lokasi Penelitian 22
     2. Waktu Penelitian 22
  3. Populasi dan Sampel 23
     1. Populasi 23
     2. Sampel 23
     3. Teknik Pengambilan Sampel 23
  4. Definisi Operasional 25
     1. Skala Likert 25
  5. Instrument Penelitian 26
  6. Jenis Data dan Sumber Data 26
  7. Teknik Pengumpulan Data 28
  8. Uji Instrument Penelitian 29

v

* 1. Uji Validitas 29
  2. Uji Reliabilitas 29
  3. Uji Asumsi Klasik 30
  4. Uji Normalitas 31
  5. Teknik Analisis Data 32
  6. Analisis Regresi Linier Sederhana 32
  7. Uji Parsial (Uji T) 33
  8. Uji Koefisien Determinasi (R2) 34

# BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 35

* 1. Hasil Penelitian 35
     1. Karakteristik Objek Penelitian 35
     2. Teknik Analisis Data 41
     3. Uji Asumsi Klasik 55
     4. Analisis Regresi Linier Sederhana 57
     5. Uji Hipotesis 58
     6. Koefisien Determinasi (R2) 59
  2. Pembahasan 60

# BAB V PENUTUP 61

* 1. Kesimpulan 62
  2. Saran 63

# Daftar Pustaka 64

vi

# DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Survei Pra Riset 3

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 13

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian 22

Tabel 3.2 Definisi Operasional Penelitian 26

Table 3.3 *Skala Likert* 27

Tabel 3.4 Uji Validitas 32

Tabel 3.5 Uji Reabilitas 33

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 42

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 42

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan 43

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan 43

Tabel 4.5 Jawaban Responden Variabel X pertanyaan 1 44

Tabel 4.6 Jawaban Responden Variabel X pertanyaan 2 45

Tabel 4.7 Jawaban Responden Variabel X pertanyaan 3 45

Tabel 4.8 Jawaban Responden Variabel X pertanyaan 4 46

Tabel 4.9 Jawaban Responden Variabel X pertanyaan 5 46

Tabel 4.10 Jawaban Responden Variabel X pertanyaan 6 47

Tabel 4.11 Jawaban Responden Variabel X pertanyaan 7 48

Tabel 4.12 Jawaban Responden Variabel X pertanyaan 8 48

Tabel 4.13 Jawaban Responden Variabel X pertanyaan 9 49

Tabel 4.14 Jawaban Responden Variabel X pertanyaan 10 49

Tabel 4.15 Jawaban Responden Variabel Y pertanyaan 1 50

vii

Tabel 4.16 Jawaban Responden Variabel Y pertanyaan 2 50

Tabel 4.17 Jawaban Responden Variabel Y pertanyaan 3 51

Tabel 4.18 Jawaban Responden Variabel Y pertanyaan 4 52

Tabel 4.19 Jawaban Responden Variabel Y pertanyaan 5 52

Tabel 4.20 Jawaban Responden Variabel Y pertanyaan 6 53

Tabel 4.21 Jawaban Responden Variabel Y pertanyaan 7 54

Tabel 4.22 Jawaban Responden Variabel Y pertanyaan 8 54

Tabel 4.23 Jawaban Responden Variabel Y pertanyaan 9 55

Tabel 4.24 Jawaban Responden Variabel Y pertanyaan 10 56

Tabel 4.25 Uji Normalitas 57

Tabel 4.26 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana 58

Tabel 4.27 Hasil Uji t Tabel 58

Tabel 4.28 Hasil Uji Determinasi 59

viii

# DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual 15