**DAFTAR ISI**

Halaman Judul i

Pengesahan ii

Abstrak iii

Abstract iv

Kata Pengantar v

Daftar Isi vii

Daftar Tabel x

Daftar Gambar xii

Daftar Lampiran xiii

BAB I : PENDAHULUAN

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

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

1. Landasan Teori 8
2. Produk 8
3. Kualitas 13
4. Kualitas Produk 14
5. Merek 17
6. Citra Merek 18
7. Kepuasan Pelanggan 19
8. Penelitian Terdahulu 25
9. Kerangka Pemikiran 27
10. Hipotesis Penelitian 29

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

1. Obyek Penelitian 30
2. Desain Penelitian 30
3. Operasionalisasi Analisis Variabel Penelitian 32
4. Teknik Pengumpulan Data 36
5. Teknik Pengambilan Sampel 36
6. Teknik Analisis Data 37
7. Uji Validitas 37
8. Uji Reabilitas 38
9. Analisis Deskriptif 38
10. Skala Likert 40
11. Uji Asumsi Klasik 42
12. Analisis Regresi Berganda 44

BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

1. Gambaran Umum Objek Penelitian 46
2. Analisis Deskriptif 52
3. Uji Validitas 52
4. Uji Reabilitas 55
5. Profil Responen 56
6. Rata-Rata (*mean)* 60
7. Hasil Penelitian 66
8. Uji Asumsi Klasik 66
9. Analisis Regresi Berganda 68
10. Pembahasan 71

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan 73
2. Saran 73

Daftar Pustaka 75

Lampiran 77