**DAFTAR ISI**

HalamanJudul i

Pengesahan ii

Abstrak iii

Abstract iv

Kata Pengantar v

Daftar Isi vii

Daftar Tabel xi

Daftar Gambar xiii

Daftar Lampiran xv

**BAB I. PENDAHULUAN**

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

**BAB II. KAJIAN PUSTAKA**

1. LandasanTeoritis 8
2. Kualitas Produk 9
3. Citra Merek 18
4. Kepuasan Pelanggan 20
5. Penelitian Terdahulu 22
6. Rerangka Pemikiran 25
7. Hipotesis Penelitian 27

**BAB III. METODOLOGI PENELITIAN**

1. Objek Penelitian 28
2. Desain Penelitian 28
   1. Tingkat Penyelesaian Pertanyaan Penelitian 29
   2. Metode Pengumpulan Data 29
   3. Kontrol Peneliti terhadap Variabel 30
   4. Tujuan Studi 30
   5. Dimensi Waktu 30
   6. CakupanTopik 31
   7. Lingkungan Penelitian 31
   8. Kesadaran Persepsi Partisipan 31
3. Variabel Penelitian 32
4. Variabel Terikat 32
5. Variabel Bebas 36
6. Teknik Pengumpulan Data 38
7. Teknik Pengambilan Sampel 39
8. Teknik Analisis Data 39
9. Uji Validitas & Uji Reliabilitas 40
   1. Uji Validitas 40
   2. Uji Reliabilitas 41
10. Analisis Deskriptif 42
    1. Rata-Rata (Mean) 42
    2. Analisis Persentase 43
    3. Skala Liker……………………………………………………………..43
11. Uji Asumsi Klasik 46
    1. Uji Normalitas Residual 46
    2. Uji Multikolinieritas 47
    3. Uji Heteroskedastisitas 47
    4. Uji Auto korelasi 48
12. Uji Regresi Logistik Berganda 49
    1. Uji Keberartian Model (Uji F) 49
    2. Uji Signifikan Koefisien (Ujit). 50
    3. Koefisien Determinasi (**)**  51

**BAB IV. HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

1. Gambaran Umum Objek Penelitian 52
2. Uji Instrumen Penelitian 54
3. Uji Validitas 54
   1. Hasil Uji ValiditasVariabel Kualitas Produk 55
   2. Hasil Uji Validitas Variabel Citra Merek 56
   3. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan 57
4. Uji Reliabilitas 58
   1. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk 58
   2. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Citra Merek 59
   3. HasilUji ReliabilitasVariabel Kepuasan Pelanggan 59
5. Analisis Data Responden 60
   1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin 60
   2. Karakteristik responden berdasarkan usia 60
   3. Karakteristik responden berdasarkan profesoi 61
6. Analisis Deskriptif 61
   1. Kualitas Produk 61
   2. Citra Merek 64
   3. Kepuasan Pelanggan 65
7. Uji Asumsi Klasik 67
   1. Uji Normalitas 68
   2. Uji Heteroskedastisitas 68
   3. Uji Multikolinieritas 71
   4. Uji Autokorelasi 71
8. Uji Regresi Linear Berganda 72
   1. Uji Model (Uji F) 72
   2. Uji Signifikan Koefisien (Ujit). 73
   3. Koefisien Determinasi (*)* 74
9. Pengujian Hipotesis 75
10. Pembahasan Analisis Deskriptif 76

**BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN**

1. Kesimpulan 78
2. Saran 78

Daftar Pustaka 80

Lampiran 82