**DAFTAR ISI**

**PENGESAHAN i**

**ABSTRAK ii**

***ABSTRACT* iii**

**KATA PENGANTAR iv**

**DAFTAR ISI vi**

**DAFTAR TABEL ix**

**DAFTAR GAMBAR xi**

**DAFTAR LAMPIRAN xii**

**BAB I PENDAHULUAN 1**

1. Latar Belakang Masalah 1
2. Identifikasi Masalah 6
3. Batasan Masalah 7
4. Batasan Penelitian 7
5. Rumusan Masalah 8
6. Tujuan Penelitian 8
7. Manfaat Penelitian 8

**BAB II KAJIAN PUSTAKA 10**

1. Landasan Teoritis 10
2. Kualitas Layanan 10
3. Citra Merek 16
4. Kepuasan Konsumen 19
5. Penelitian Terdahulu 22
6. Kerangka Pemikiran 25
7. Hipotesis 27

**BAB III METODE PENELITIAN 28**

1. Objek Penelitian 28
2. Disain Penelitian 28
3. Variabel Penelitian 31
4. Teknik Pengumpulan Data 33
5. Teknik Pengambilan Sampel 34
6. Teknik Analisis Data 34
7. Uji kuesioner 35
8. Uji Validitas 35
9. Uji Reliabilitas 36
10. Analisis Deskriptif 37
11. Rata-rata hitung (mean) 38
12. Analisis Presentase 38
13. Rata-rata Tertimbang 39
14. Rentang Skala 39
15. Uji Asumsi Klasik 40
	1. Uji Normalitas 40
	2. Uji Multikolonieritas 41
	3. Uji Heteroskedastisitas 42
16. Analisis Regresi Linier Berganda 42
17. Uji Keberartian Model (Uji F) 43
18. Uji Signifikan koefisien (Uji T) 44
19. Koefisien Determinasi R2 45

**BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN 46**

1. Gambaran Umum Objek Penelitian 46
2. Analisis Deskriptif 48
	1. Uji Kuesioner 49
		* 1. Uji Validitas 49
			2. Uji Reliabilitas 51
	2. Profil Responden 52
	3. Jenis Kelamin 53
	4. Usia 53
	5. Pekerjaan 54
	6. Analisis Variabel 54
	7. Uji Asumsi Klasik 60
		* 1. Uji Normalitas 60
			2. Uji Multikolinieritas 60
			3. Uji Heteroskedastisitas 61
	8. Analisis Regresi Linier Berganda 62
		* 1. Uji Keberartian Model (Uji F) 62
			2. Uji Signifikan Koefisien (Uji t) 63
			3. Koefisien Determinasi (R2) 64
3. Hasil Penelitian 65
4. Pembahasan 67

**BAB V SIMPULAN DAN SARAN 69**

1. Simpulan 69
2. Saran 69

**DAFTAR PUSTAKA 71**

**LAMPIRAN 73**