

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Halaman Sampul Depan Skripsi.....	ii
Halaman Judul Skripsi.....	iii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme.....	iv
Halaman Pengesahan.....	v
Halaman Pengesahan Ujian Skripsi.....	vi
Halaman Motto dan Persembahan.....	vii
Kata Pengantar.....	viii
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel.....	xiv
Daftar Gambar.....	xv
Daftar Lampiran.....	xvi
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Batasan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	6

BAB II. KAJIAN PUSTAKA

A.	Hasil Penelitian Terdahulu	7
B.	Landasan Teori	8
1.	Pengertian Pemasaran.....	8
2.	Manajemen Pemasaran.....	9
3.	Konsep Pemasaran	9
4.	Konsep Produksi.....	10
5.	Konsep Produk	10
6.	Klasifikasi Produk	12
7.	Strategi Produk	13
8.	Strategi Pemasaran	17
9.	Merek	18
10.	Peranan dan kegunaan Merek.....	22
11.	Sumber-sumber Asosiasi Merek	23
12.	Strategi Merek	28
13.	Brand Image	29
14.	Aspek-aspek Brand Image.....	29
15.	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Brand Image.....	31
16.	Konsep Mengenai Pelanggan	32
17.	Nilai Pelanggan dan Kepuasan pelanggan	32
18.	Konsep Kepuasan Pelanggan	33
19.	Kepuasan Konsumen.....	35
20.	Ketidakpuasan Konsumen	35

21. Teori dan Model Kepuasan Pelanggan.....	36
C. Hipotesis.....	39

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian	40
B. Variabel Penelitian.....	40
C. Definisi Operasional penelitian.....	41
1. Variabel Independent.....	41
2. Variabel Dependent	43
D. Instrumen atau Alat Pengumpul Data	43
1. Uji Validitas.....	44
2. Uji Reliabilitas	44
E. Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	45
1. Data Primer	45
2. Data Sekunder.....	45
F. Populasi dan Sampel	46
1. Populasi	46
2. Sampel	46
G. Teknik Analisis	47
1. Teknik Deskriptif.....	47
2. Teknik Statistik	47

BAB IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Kualitatif	52
1. Karakteristik Responden	53
2. Karakteristik Data	56
B. Analisis Kuantitatif	59
1. Hasil Perhitungan Regresi Linier Berganda	59
2. Uji F	61
3. Uji t	63

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

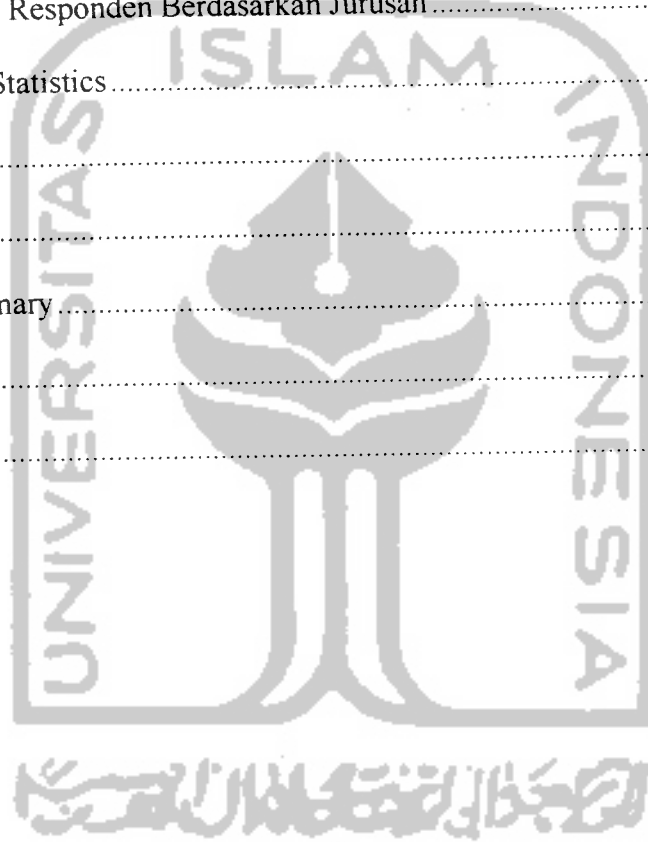
A. Kesimpulan	65
B. Saran	66

DAFTAR PUSTAKA



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	53
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan.....	55
4.4 Descriptive Statistics.....	56
4.5 Regression.....	59
4.6 Coefficients.....	60
4.7 Model Summary.....	61
4.8 Anova.....	62
4.9 Coefficients.....	63



TABEL GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Pengertian Produk	11
2.2 Konsep Produk Total	11
2.3 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	33



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

- I. Kuesioner
- II. Uji Validitas dan Reliabilitas
- III. Uji Frequencies Data Responden
- IV. Hasil Pengujian Regresi
- V. Tabel F
- VI. Tabel t

