

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Sejarah Perusahaan	1
1.1.2 Visi dan Misi.....	2
1.1.3 Produk Roti Kacang Rajawali.....	3
1.2 Latar Belakang	4
1.3 Rumusan Masalah	16
1.4 Tujuan Penelitian.....	17
1.5 Kegunaan Penelitian.....	17
1.6 Waktu dan periode penelitian.....	18
1.7 SISTEMATIKA PENELITIAN LAPORAN TUGAS AKHIR	18
BAB II.....	19
TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	19
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	19
2.1.1 Pengertian Pemasaran	19
2.1.2 Kualitas	23
2.1.3 Merek.....	26
2.1.4 Pengertian Promosi.....	27

2.1.5	Kepuasan Konsumen	31
2.1.6	Perilaku Konsumen.....	32
2.1.7	Hubungan Kualitas Produk dengan Keputusan Pembelian	38
2.1.8	Hubungan Citra Merek dengan Keputusan Pembelian.....	39
2.1.9	Hubungan Promosi Penjualan dengan Keputusan Pembelian	40
2.1.10	Hubungan keputusan pembelian dengan kepuasan konsumen	40
2.2	Penelitian Terdahulu.....	42
2.3	Kerangka Pemikiran	57
2.4	Hipotesis Penelitian	63
2.5	Ruang Lingkup Penelitian	63
BAB III		64
METODE PENELITIAN.....		64
3.1	Jenis Penelitian	64
3.2	Operasional Variabel dan Skala Pengukuran	64
3.2.1	Operasional Variabel	64
3.2.2	Skala Pengukuran	73
3.3	Tahapan Penelitian	74
3.4	Populasi dan Sample	74
3.4.1	Populasi.....	74
3.4.2	Sampel	74
3.5	Pengumpulan Data	76
3.5.1	Sumber Data	76
3.5.2	Teknik Pengumpulan Data.....	76
3.6	Uji Validitas dan Realibilitas	77
3.6.1	Uji Validitas.....	78
3.6.2	Uji Reliabilitas	81
3.7	Teknik Analisis Data	82
3.7.1	Analisis Deskriptif	82
3.7.2	Uji Methods Successive Interval (MSI).....	84
3.7.3	Structural Equation Modelling (SEM).....	84
3.7.4	Parsial Least Square (PLS)	85
3.7.5	Pengukuran Model (Outer Model).....	85
3.7.6	Pengukuran Struktural (Inner Model).....	86

3.8 Uji Hipotesis.....	86
BAB IV	88
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	88
4.1 Karakteristik Responden	88
4.2 Hasil Penelitian.....	89
4.2.1 Analisis Deskriptif	89
4.2.2 Hasil Uji Model Pengukuran (Outer Model)	104
4.2.3 Hasil Uji Model Struktural (Inner model)	109
4.2.4 Uji Hipotesis	111
4.3 Pembahasan	115
4.3.1 Pembahasan Analisis Deskriptif	115
4.3.2 Pembahasan Uji Hipotesis	116
BAB V.....	119
KESIMPULAN DAN SARAN.....	119
5.1 Kesimpulan.....	119
5.2 Saran	121
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan.....	121
5.2.2 Saran Peneliti selanjutnya.....	122
DAFTAR PUSTAKA	123
LAMPIRAN.....	xv