

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil <i>Brand</i> Somethinc	1
1.1.2 Produk <i>Brand</i> Somethinc.....	2
1.2 Latar Belakang Penelitian	6
1.3 Perumusan Masalah	12
1.4 Tujuan Penelitian	13
1.5 Manfaat Penelitian	14
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Teori-Teori Terkait Penelitian dan Penelitian Terdahulu	15
2.1.1 Pemasaran	15
2.1.2 Perilaku Konsumen.....	17
2.1.3 <i>Brand Image</i>	18
2.1.4 Kualitas Produk	19
2.1.5 Kepuasan Pelanggan.....	20
2.2 Penelitian Terdahulu	22

2.3	Kerangka Pemikiran	29
2.4	Hipotesis Penelitian	31
BAB III METODE PENELITIAN		32
3.1	Jenis Penelitian	32
3.2	Operasional Variabel	33
3.2.1	Variabel.....	35
3.2.2	Skala Pengukuran	36
3.3	Tahapan Penelitian.....	37
3.4	Populasi dan Sampel.....	38
3.4.1	Populasi	38
3.4.2	Sampel	39
3.4.3	Teknik Sampling.....	39
3.5	Pengumpulan Data dan Sumber Data	40
3.5.1	Data Primer	40
3.5.2	Data Sekunder.....	40
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas	41
3.6.1	Uji Validitas.....	41
3.6.2	Uji Reliabilitas	42
3.7	Teknik Analisis Data	43
3.7.1	<i>Software</i> SPSS	43
3.7.4	Uji Hipotesis	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		48
4.1	Gambaran Umum Penelitian.....	48
4.2	Karakteristik Responden.....	48
4.3	Hasil Penelitian	52
4.3.1	Statistik Deskriptif.....	52
4.3.2	Uji Asumsi Klasik	53

4.3.3	Uji Hipotesis	59
4.3.4	Uji F	60
4.3.5	Uji T	61
4.3.6	Analisis Regresi Sederhana	62
4.3.7	Analisis Regresi Berganda	63
4.3.8	Path Analysis	64
4.4	Pembahasan	66
4.4.1	Pengaruh Kualitas Produk terhadap <i>Brand Image</i>	66
4.4.2	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	67
4.4.3	Pengaruh <i>Brand Image</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	68
4.4.4	Pengaruh <i>Brand Image</i> dalam memediasi Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		70
5.1	Kesimpulan	70
5.2	Saran	71
DAFTAR PUSTAKA		72
LAMPIRAN		77