**DAFTAR ISI**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI** i

**KATA PENGANTAR** ii

**PERNYATAAN** v

**ABSTRACT** vi

**ABSTRAK** vii

**DAFTAR ISI**. viii

**DAFTAR TABEL** xiii

**DAFTAR GAMBAR** xv

**DAFTAR LAMPIRAN** xvi

**BAB I PENDAHULUAN**

1.1. Latar Belakang 1

1.2. Perumusan Masalah 6

1.3. Tujuan Penelitian 6

1.4. Manfaat Penelitian 7

**BAB II KAJIAN LITERATUR DAN HIPOTESIS**

2.1. Kajian Literatur 8

2.1.1. Kepuasan Konsumen 8

2.1.1.1. Pengertian Kepuasan Konsumen 8

2.1.1.2. Pengukuran Kepuasan Konsumen 9

2.1.2. Diferensiasi Produk 11

2.1.2.1. Pengertian Diferensiasi Produk 11

2.1.2.2. Pengukuran Diferensiasi Produk 11

2.1.3. Harga 13

2.1.3.1. Pengertian Harga 13

2.1.3.1. Pengukuran Harga 15

2.1.4. Citra Merek 16

2.1.4.1. Pengertian Citra Merek 16

2.1.4.2. Pengukuran Citra Merek 18

2.2. Tinjauan Penelitian Terdahulu dan Pengembangan Hipotesis 19

2.2.1. Pengaruh Diferensiasi Produk terhadap Kepuasan

Konsumen 19

2.2.2. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen 20

2.2.3. Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen 21

2.3. Kerangka Konseptual 22

**BAB III** **METODE PENELITIAN**

3.1. Objek Penelitian 23

3.2. Popolasi dan Sampel 23

3.2.1. Populasi 23

3.2.2. Sampel 23

3.2.3. Teknik Pengambilan Sampel 24

3.3. Jenis dan Sumber Data 24

3.3.1. Jenis Data 24

3.3.2. Sumber Data 25

3.4. Teknik Pengumpulan Data 25

3.5. Definisi dan Operasional Variabel 25

3.6. Skala Pengukuran Variabel 29

3.7. Uji Instrumen 29

3.7.1. Uji Validitas 29

3.7.2. Uji Reliabilitas 30

3.8. Teknik Analisis Data 30

3.8.1. Analisis Deskriptif 30

3.9. Analisis Inferensial 31

3.9.1. Uji Asumsi Klasik 31

3.10. Analisis Regresi Linier Berganda 33

3.11. Koefisien Determinan (R *square*) 33

3.12. Uji Kelayakan Model *(* F *test)* 34

3.13. Uji Hipotesis (T *test*) 35

**BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

4.1. Deskripsi Umum Responden 36

4.1.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 36

4.1.2. Profil Responden Berdasarkan Usia 37

4.1.3. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan 38

4.1.4. Profil Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan 39

4.2. Uji Instrumen 40

4.2.1. Uji Validitas 40

4.2.1.1. Kepuasan Konsumen 40

4.2.1.2. Diferensiasi Produk 41

4.2.1.3. Harga 44

4.2.1.4. Citra Merek 44

4.2.2. Uji Reliabilitas 45

4.3. Analisis Deskriptif 46

4.3.1. Kepuasan Konsumen 47

4.3.2. Diferensiasi Produk 48

4.3.3. Harga 49

4.3.4. Citra Merek 51

4.4. Uji Asumsi Klasik 52

4.4.1. Uji Normalitas 52

4.4.2. Uji Multikolonieritas 53

4.4.3. Uji Heteroskedastisitas 54

4.5. Pengujian Hipotesis 55

4.5.1. Analisa Regresi Linear Berganda 55

4.5.2. Koefisien Determinan(R *square*) 57

4.5.3. Uji Kelayakan Model*(* F *test)* 58

4.5.4. Uji Hipotesis (T *test*) 58

4.6. Pembahasan 59

4.6.1. Pengaruh Diferensiasi Produk Terhadap Kepuasan

Konsumen 59

4.6.2. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen 61

4.6.3. Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen 62

**BAB V PENUTUP**

5.1. Kesimpulan 63

5.2. Keterbatasan Penelitian 64

5.3. Implikasi dan Saran 64

5.3.1. Implikasi 64

5.3.2. Saran 65

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**