**DAFTAR ISI**

Halaman

**TANDA PERSETUJUAN**  i

**LEMBAR PERNYATAAN** ii

**ABSTRAK** iii

**KATA PENGANTAR** v

**DAFTAR ISI** viii

**DAFTAR TABEL** xiii

**DAFTAR GAMBAR** xv

**DAFTAR LAMPIRAN** xvi

**BAB I PENDAHULUAN**

* 1. Latar Belakang Masalah 1
  2. Perumusan Masalah 6
  3. Tujuan Penelitian 6
  4. Manfaat Penelitian 6

**BAB II KAJIAN LITERATUR DAN HIPOTESIS**

* 1. Kepuasan Konsumen. 8

2.1.1. Pengertian Kepuasan Konsumen. 8

2.1.2. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen. 9

* 1. Citra Merek 10
     1. Pengertian Citra Merek 10
     2. Pentingnya Citra Merek 11

2.3.3 Pengukuran Citra Merek 12

* 1. Kualitas Produk 14
     1. Pengertian Kualitas Produk 14
     2. Klasifikasi Produk 16
     3. Tingkatan Produk 17
  2. Harga 18
     1. Pengertian Harga................................................ 18
     2. Metode Penetapan Harga.......................................... 19
     3. Tujuan Penetapan Harga.................................. 20
     4. Pengukuran Harga................................................ 22
  3. Tinjauan Penelitian Terdahulu dan Pengembangan Hipotesis.. 23
     1. Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen . 23
     2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen. 24
     3. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.. 25
  4. Kerangka Konseptual 31

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

* 1. Objek Penelitian 32
  2. Populasi dan Sampel 32
     1. Populasi 32
     2. Sampel 32
     3. Metode Pengambilan Sampel 33
  3. Jenis Data dan Sumber Data 33
     1. Jenis Data 33
     2. Sumber Data 34
  4. Teknik Pengumpulan Data 34
  5. Definisi Operasional Variabel 34
     1. Variabel Citra Merek ( X1) 34
     2. Variabel Kualitas Produk ( X2) 36
     3. Variabel Harga ( X3) 36
     4. Variabel Kepuasan Konsumen (Y) 37
     5. Skala Pengukuran Variabel 38
  6. Uji Instrumen 38
     1. Uji Validitas 38
     2. Uji Reliabilitas 39
  7. Teknik Analisis Data 39
     1. Analisis Deskriptif 39
  8. Uji Asumsi Klasik 41
     1. Uji Normalitas 41
     2. Uji Heteroskedastisitas 41
     3. Uji Multikoleniaritas 42
  9. Pengujian Hipotesis 42
     1. Regresi Linear Berganda 42
     2. Uji T Statistik 43

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

* 1. Deskriptif Umum Responden 44
     1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 44
     2. Profil Responden Berdasarkan Usia 45
     3. Profil Responden Berdasarkan Perkerjaan 46
     4. Profil Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan 46
     5. Profil Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Honda Beat 47
  2. Uji Instrumen Data 48
     1. Pengujian Validitas 48
     2. Pengujian Reabilitas 55
  3. Analisis Deskriptif 56
     1. Variabel Citra Merek 56
     2. Variabel Kualitas Produk 57
     3. Variabel Harga 58
     4. Variabel Kepuasan Konsumen 59
  4. Uji Asumsi Klasik 61
     1. Uji Normalitas 61
     2. Uji Heteroskedastisitas 62
     3. Uji Multikolonieritas 63
  5. Pengujian Hipotesis 63
     1. Analisis Regresi Linear Berganda 63
     2. Uji T Statistik 64
  6. Pembahasan 66
     1. Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen 66
     2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen 67
     3. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen 68

**BAB V PENUTUP**

* 1. Kesimpulan 70
  2. Keterbatasan Penelitian 70
  3. Saran 71

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Data Penjualan Honda Beat Di Kota Padang 2

Tabel 1.2 Data Survei Langsung Dengan Konsumen Honda Beat 3

Tabel 2.1 Mapping Penelitian 27

Tabel 3.1 Definisi Operasional 37

Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 44

Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia 45

Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Perkerjaan 46

Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan 46

Tabel 4.5 Profil Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Honda Beat Di Kota Padang 47

Tabel 4.6 Hasil Pengujian Validitas Variabel Citra Merek Tahap 1 49

Tabel 4.7 Hasil Pengujian Validitas Variabel Citra Merek Tahap 2 50

Tabel 4.8 Hasil Pengujian Validitas Kualitas Produk 51

Tabel 4.9 Hasil Pengujian Validitas Variabel Harga 52

Tabel 4.10 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepusan Tahap 1 53

Tabel 4.11 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepusan Tahap 2 54

Tabel 4.12 Hasil Pengujian Reabilitas 55

Tabel 4.13 Distribusi Frekuensi Variabel Citra Merek 56

Tabel 4.14 Distribusi Frekuensi Kualitas Produk 57

Tabel 4.15 Distribusi Frekuensi Harga 58

Tabel 4.16 Distribusi Frekuensi Variabel Kepusaan 60

Tabel 4.17 Hasil Pengujian Normalitas Data 61

Tabel 4.18 Hasil PengujianHeteroskedastisitas 62

Tabel 4.19 Hasil Pengujian Multikolonieritas 63

Tabel 4.20 Analisis Regresi Linear Berganda 64

Tabel 4.21 Hasil Pengujian Uji T Statistik 65

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir 31

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 : Tabulasi Data

Lampiran 3 : Profil Responden

Lampiran 4 : Uji Validitas dan Reabilitas Variabel

Lampiran 5 : Distribusi Frekuensi Variabel dan Tingkat Capaian Responden

Lampiran 6 : Uji Asumsi Klasik

Lampiran 7 : Uji Hipotesis