

## DAFTAR ISI

Daftar Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
LEMBAR PERSEMBAHAN .....	iv
CURRICULUM VITAE .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
ABSTRAK .....	xiii
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah .....	6
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Tujuan Penelitian .....	6
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Asumsi Penelitian .....	7
BAB II : KAJIAN TEORI.....	9
2.1 Brand Image .....	9
2.1.1 Pengertian Brand Image.....	9
2.1.2 Indikator Citra Merek ( <i>Brand Image</i> ).....	10
2.2 Kualitas Produk .....	10
2.2.1 Pengertian Produk .....	10
2.2.2 Kualitas Produk .....	11
2.2.3 Indikator Produk.....	12
2.3 Persepsi Harga.....	
2.3.1 Pengertian Harga .....	
2.3.2 Persepsi Harga.....	14
2.3.3 Indikator Persepsi Harga .....	15
2.4 Kepuasan Pelanggan .....	16

2.4.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	16
2.4.2	Indikator Kepuasan Pelanggan.....	17
2.5	Penelitian Terdahulu .....	18
2.6	Kerangka Berpikir .....	21
2.6.1	Pengertian Kerangka Berpikir.....	21
2.6.2	Kerangka Pemikiran.....	22
2.7	Hipotesis.....	22
2.7.1	Pengertian Hipotesis.....	22
 BAB III : METODE PENELITIAN .....		24
3.1	Obyek Penelitian .....	24
3.2	Jenis Penelitian.....	24
3.3	Definisi Oprasional Variabel .....	25
3.4	Populasi dan Sampel .....	28
3.4.1	Populasi.....	28
3.4.2	Sampel.....	29
3.5	Sumber Data dan Metode Pengumpulan Data .....	29
3.5.1	Sumber Data.....	29
3.5.2	Metode Pengumpulan Data.....	30
3.5.3	Instrumen Penelitian (Skala Likert) .....	31
3.6	Metode Analisis Data .....	32
3.6.1	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	33
3.6.2	Uji Asumsi Klasik.....	34
3.6.3	Analisis Linier Berganda .....	35
3.6.4	Analisis Determinasi ( $R^2$ ) .....	36
3.6.5	Uji Hipotesis .....	36
 BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....		40
4.1	Hasil Penelitian .....	40
4.1.1	Gambaran Umum (KFC) Kota Probolinggo.....	40
4.1.2	Visi Misi Perusahaan.....	41
4.1.3	Data Produk dan Harga .....	42
4.1.4	Karakteristik Responden .....	44
4.1.5	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penelitian .....	46
4.2	Pembahasan.....	49
4.2.1	Uji Validitas .....	50
4.2.2	Uji Reliabilitas .....	50
4.2.3	Uji Asumsi Klasik.....	55
4.2.4	Analisis Regresi Linier Berganda .....	58
4.2.5	Koefisien Determinasi.....	60
4.2.6	Uji Hipotesis .....	61

4.3 Hasil Kerangka Berpikir dan Pembahasan.....	65
4.3.1 Pembahasan.....	65
BAB V : PENUTUP.....	70
5.1 Simpulan .....	70
5.2 Saran.....	71

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1 : Penelitian Terdahulu .....	18
Tabel 2 : Definisi Oprasional Variabel .....	25
Tabel 3 : Daftar Menu di Restoran KFC Kota Probolinggo .....	42
Tabel 4 : Distribusi Jenis Kelamin Responden KFC Kota Probolinggo .....	44
Tabel 5 : Distribusi Usia Responden KFC Kota Probolinggo .....	45
Tabel 6 : Distribusi Pekerjaan Responden KFC Kota Probolinggo .....	45
Tabel 7 : Data Frekuensi Jawaban Variabel Brand Image (X1) .....	46
Tabel 8 : Data Frekuensi Jawaban Variabel Promosi (X2) .....	47
Tabel 9 : Data Frekuensi Jawaban Variabel Persepsi Harga (X3) .....	48
Tabel 10 : Data Frekuensi Jawaban Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....	49
Tabel 11 : Hasil Uji Validitas Brand Image (X1) .....	50
Tabel 12 : Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X2) .....	51
Tabel 13 : Hasil Uji Validitas Persepsi Harga (X3) .....	51
Tabel 14 : Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y) .....	52
Tabel 15 : Hasil Uji Reliabilitas.....	53
Tabel 16 : Hasil Uji Multikolinearitas .....	54
Tabel 17 : Hasil Uji Autokorelas .....	55
Tabel 18 : Hasil Uji Glejser .....	56
Tabel 19 : Hasil Uji Normalitas .....	57
Tabel 20 : Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	58
Tabel 21 : Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	60
Tabel 22 : Uji F .....	61
Tabel 23 : Hasil Uji T.....	62
Tabel 24 : Hasil Uji Dominan .....	64

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1 : Kerangka Pemikiran.....	22