

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Halaman Persetujuan	iii
Halaman Pengesahan	iv
Halaman Motto	v
Halaman Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar	xv
Daftar Lampiran	xvi
Abstrak	xvii

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
E. Identifikasi Masalah	10
F. Batasan Masalah	11
G. Sistematika Penulisan Skripsi	12

BAB II : LANDASAN TEORI

A. Manajemen Pemasaran	14
1. Pengertian Pemasaran	14
2. Proses Manajemen Pemasaran	15

B. Citra Merek	17
1. Pengertian Citra Merek	17
2. Komponen Citra Merek	18
3. Indikator Citra Merek	20
C. Harga	20
1. Pengertian Harga	20
2. Tujuan Penetapan harga	21
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Harga	22
4. Indikator Harga	23
D. Kualitas Produk	23
1. Pengertian Kualitas Produk	23
2. Dimensi Kualitas Produk	24
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk	26
4. Indikator Kualitas Produk	28
E. Kualitas Pelayanan	29
1. Pengertian kualitas Pelayanan	29
2. Dimensi Kualitas Pelayanan	30
F. Kepuasan Konsumen	32
1. Pengertian Kepuasan Konsumen	32
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	33
3. Indikator Kepuasan Konsumen	34
4. Metode untuk Mengukur Kepuasan Konsumen	36
G. Hubungan Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen	38
H. Hubungan Harga terhadap Kepuasan Konsumen	38
I. Hubungan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen	39
J. Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	40
K. Penelitian Terdahulu	41
L. Kerangka Konseptual Penelitian	43

M. Hipotesis Penelitian	49
-------------------------------	----

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	52
B. Definisi Konsep dan Operasional	53
C. Populasi, Sampel dan Sampling Penelitian	56
D. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran	58
E. Teknik Pengumpulan Data dan Data Instrumen Penelitian	60
F. Teknik Analisis Data	62

BAB IV : HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	69
B. Karakteristik Responden	73
C. Deskripsi Variabel	76
D. Analisis Data	105

BAB V : PEMBAHASAN

A. Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen pada Toko Roti Syari'ah Bakery Tulungagung	120
B. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Toko Roti Syari'ah Bakery Tulungagung	120
C. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Toko Roti Syari'ah Bakery Tulungagung	122
D. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Toko Roti Syari'ah Bakery Tulungagung	123

E. Pengaruh Citra Merek, Harga, Kualitas Produk dan Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Toko Roti Syari'ah Bakery Tulungagung	124
--	-----

BAB VI : PENUTUP

A. Kesimpulan	127
B. Saran	127

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	6
Tabel 4.1	71
Tabel 4.2	73
Tabel 4.3	74
Tabel 4.4	75
Tabel 4.5	76
Tabel 4.6	77
Tabel 4.7	78
Tabel 4.8	79
Tabel 4.9	80
Tabel 4.10	81
Tabel 4.11	82
Tabel 4.12	83
Tabel 4.13	84
Tabel 4.14	85
Tabel 4.15	86
Abel 4.16	87
Tabel 4.17	88
Tabel 4.18	89
Tabel 4.19	90
Tabel 4.20	91
Tabel 4.21	92

Tabel 4.22	93
Tabel 4.23	94
Tabel 4.24	96
Tabel 4.25	97
Tabel 4.26	98
Tabel 4.27	99
Tabel 4.28	100
Tabel 4.29	101
Tabel 4.30	102
Tabel 4.31	103
Tabel 4.32	104
Tabel 4.33	105
Tabel 4.34	107
Tabel 4.35	108
Tabel 4.36	109
Tabel 4.37	110
Tabel 4.38	111
Tabel 4.39	113
Tabel 4.40	114
Tabel 4.41	118

DAFTAR GAMBAR

Gambar

Gambar 2.1 45

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Pedoman Dokumentasi
- Lampiran 2 : Macam-macam Produk Roti Syari'ah Bakery
- Lampiran 3 : Pedoman Kuesioner
- Lampiran 4 : Hasil Kuesioner
- Lampiran 5 : Hasil Analisis Uji SPSS 16.0
- Lampiran 6 : Tabel r Product Moment
- Lampiran 7 : Tabel F
- Lampiran 8 : Surat Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran 9 : Kartu Bukti Bimbingan
- Lampiran 10 : Surat Pernyataan Keaslian Tulisan
- Lampiran 11 : Daftar Riwayat Hidup