

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar.....	i
Halaman Sampul Dalam .....	ii
Halaman Persetujuan Pembimbing .....	iii
Halaman Pengesahan Penguji .....	iv
Halaman Motto.....	v
Halaman Persembahan .....	vi
Kata Pengantar .....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel .....	xii
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran .....	xiv
Abstrak .....	xv
<i>Abstract</i> .....	xvi

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Rumusan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian .....	7
E. Kegunaan Penelitian .....	8
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian .....	9
G. Penegasan Istilah.....	9
H. Sistematika Penulisan Skripsi .....	12

### **BAB II LANDASAN TEORI**

A. Kerangka Teori.....	14
1. Perilaku Konsumen .....	14
2. Kepuasan Pelanggan .....	17
3. Kualitas Produk .....	21

4. Persepsi Harga .....	23
5. Citra Merek .....	27
B. Penelitian Terdahulu .....	30
C. Kerangka Konseptual .....	35
D. Hipotesis Penelitian .....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	38
B. Populasi, Sampling, dan Sampel Penelitian .....	39
C. Sumber data, Variabel, dan Skala Pengukuran .....	42
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian .....	45
E. Teknik Analisis Data .....	52
F. Alat Pengujian Statistik.....	59
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN</b>	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	60
B. Deskripsi Karakteristik Responden .....	63
C. Hasil Uji Analisis Data.....	69
<b>BAB V PEMBAHASAN</b>	
A. Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan Sale Pisang “Mawar” Jabalsari Tulungagung.....	83
B. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Sale Pisang “Mawar” Jabalsari Tulungagung .....	86
C. Pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Sale Pisang “Mawar” Jabalsari Tulungagung .....	89
D. Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan Sale Pisang “Mawar” Jabalsari Tulungagung .....	92
<b>BAB VI PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	96
B. Saran .....	98

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

**SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**