

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Identifikasi & Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Kajian Penelitian Terdahulu	8
B. Konsep dan Teori.....	14
1. Manajemen	15
2. Manajemen Pemasaran	18
3. Citra Merek	20
4. Kualitas Produk	27
5. Kepuasan Konsumen	30
C. Kerangka Berpikir.....	32
D. Hipotesis	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	36
A. Metode dan Pendekatan	36
B. Jenis dan Sumber Data	37
C. Populasi dan Sampel	38
D. Operasionalisasi Variabel	41
E. Teknik Pengumpulan Data	44

F. Teknis Analisis Data.....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	52
1. Sejarah Singkat.....	52
2. Alamat Penelitian	53
3. Visi & Misi.....	54
4. Produk Batagor Haji Isan	54
B. Teknik Analisis Data.....	55
1. Analisis Statistik Deskriptif	55
2. Uji Instrumen.....	61
3. Analisis Regresi Linear Berganda	66
4. Uji Hipotesis.....	68
5. Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	74
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	75
1. Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Batagor Haji Isan Bandung.....	75
2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Batagor Haji Isan Bandung.....	76
3. Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Batagor Haji Isan Bandung	77
BAB V PENUTUP	78
A. Kesimpulan	78
B. Saran	79

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Restoran/Rumah Makan di Kota Bandung 2016	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	10
Tabel 3.1 Operasional Variabel	42
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia	57
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	58
Tabel 4.4 Hasil Uji Analisis Deskriptif	59
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Citra Merek	62
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk	63
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen	64
Tabel 4.8 Kriteria Interpretasi Koefisien Reabilitas	65
Tabel 4.9 Hasil Uji Reabilitas Citra Merek	65
Tabel 4.10 Hasil Uji Reabilitas Kualitas Produk	65
Tabel 4.11 Hasil Uji Reabilitas Kepuasan Konsumen	66
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	67
Tabel 4.13 Hasil Uji t (Uji Parsial)	69
Tabel 4.14 Hasil Uji f (Uji Simultas)	72
Tabel 4.15 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	34
Gambar 4.1 Mie Yamin Manis & Baso	54
Gambar 4.2 Batagor	55

