

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
INTISARI.....	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Pertanyaan Penelitian.....	8
1.4. Tujuan Penelitian	8
1.5. Batasan Masalah	9
1.6. Lingkup Penelitian	9
BAB II LANDASAN TEORI DAN PERUMUSAN HIPOTESIS	10
2.1. Landasan Teori.....	10
2.1.1. Kepuasan Konsumen	10
2.1.2. Produk.....	11
2.1.3. Harga.....	11

2.1.4. Promosi	12
2.1.5. Tempat	13
2.1.6. Kualitas Pelayanan.....	14
2.2. Perumusan Hipotesis.....	18
2.2.1. Pengaruh Produk terhadap Kepuasan Konsumen.....	19
2.2.2. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen.....	20
2.2.3. Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Konsumen	21
2.2.4. Pengaruh Tempat terhadap Kepuasan Konsumen	22
2.2.5. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen....	23
2.3. Model Penelitian	24
2.4. Penelitian Terdahulu	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
3.1. Desain Penelitian	30
3.2. Metode Pengumpulan Data.....	31
3.2.1. Jenis Data.....	31
3.2.2. Sumber Data	31
3.2.3. Metode Pengumpulan Data.....	32
3.3. Desain Pengambilan Sampel.....	32
3.4. Definisi Operasional Dan Pengukuran.....	34
3.4.1. Produk.....	34
3.4.2. Harga.....	34
3.4.3. Promosi	35
3.4.4. Tempat	36
3.4.5. Kualitas Pelayanan.....	37
3.4.6. Kepuasan Konsumen	38
3.5. Obyek Penelitian.....	38
3.6. Instrumen Penelitian	40
3.7. Uji Instrumen	41
3.7.1. Uji Validitas.....	41
3.7.2. Uji Reliabilitas	41

3.8. Uji Awal Instrumen Penelitian.....	42
3.8.1. Uji Reliabilitas Dengan Sampel Kecil	42
3.8.2. Uji Validitas Dengan Sampel Kecil.....	43
3.9. Metode Analisis Data.....	45
3.9.1. Analisis Regresi Linear Berganda	45
3.9.2. Uji Asumsi Klasik.....	46
3.9.3. Pengujian Hipotesis	47
3.9.4. Uji Kesesuaian Model.....	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	51
4.1. Analisis Deskriptif Karakteristik Responden	52
4.2. Hasil Uji Validitas	54
4.3. Hasil Uji Reliabilitas.....	56
4.4. Hasil Uji Asumsi Klasik	57
4.4.1. Hasil Uji Multikolinearitas	57
4.5. Hasil Analisis Deskriptif Jawaban Responden Penelitian	58
4.5.1. Hasil Analisis Deskriptif Jawaban Seluruh Responden.....	59
4.5.2. Hasil Analisis Deskriptif Jawaban Responden Uniqlo	59
4.5.3. Hasil Analisis Deskriptif Jawaban Responden H&M.....	63
4.5.4. Perbandingan Nilai Rata-Rata Jawaban Responden Uniqlo Dan H&M	66
4.6. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	67
4.7. Hasil Uji Hipotesis	69
4.7.1. Hasil Uji Hipotesis 1	69
4.7.2. Hasil Uji Hipotesis 2	72
4.7.3. Hasil Uji Hipotesis 3	74
4.7.4. Hasil Uji Hipotesis 4	76
4.7.5. Hasil Uji Hipotesis 5	78
BAB V SIMPULAN	82
5.1. Kesimpulan	82

5.2. Implikasi Manajerial	85
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	89
5.4. Saran untuk Penelitian Selanjutnya	90
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN.....	97

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Peringkat Global pada Industri Pakaian.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3.1 Hasil Uji Reliabilitas dengan Sampel Kecil.....	43
Tabel 3.2 Hasil Analisis KMO-MSA dan <i>Barlett's Test of Sphercity</i> Sampel Kecil	43
Tabel 3.3 <i>Rotated Component</i> Sampel Kecil	44
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Penelitian	52
Tabel 4.2 Hasil Uji KMO-MSA dan <i>Barlett's Test of Sphercity</i>	54
Tabel 4.3 Hasil Uji <i>Rotated Component Matrix</i>	55
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas	56
Tabel 4.5 Hasil Uji Multikolinearitas	57
Tabel 4.6 Hasil Kriteria Penilaian Respon Konsumen.....	58
Tabel 4.7 Hasil Analisis Deskriptif Seluruh Responden Penelitian.....	59
Tabel 4.8 Hasil Analisis Deskriptif Responden Uniqlo pada Masing-masing Indikator Penelitian	60
Tabel 4.9 Hasil Analisis Deskriptif Responden Uniqlo	62
Tabel 4.10 Hasil Analisis Deskriptif Responden H&M pada Masing-masing Indikator Penelitian	63
Tabel 4.11 Hasil Analisis Deskriptif Responden H&M	65
Tabel 4.12 Perbandingan Nilai Rata-rata Jawaban Responden Uniqlo dan H&M	66

Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	67
Tabel 4.14 Hasil Anova Regresi Linear Berganda.....	68
Tabel 4.15 Hasil Koefisien Determinasi R^2	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	22
-----------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	89
Lampiran 2 Hasil Olah Data Sampel Kecil.....	94
Lampiran 3 Hasil Olah Data Sampel Besar	99