DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**
PERNYATAAN ..... **ii**
HALAMAN PERSETUJUAN ..... **iii**
HALAMAN PENGESAHAAN ..... **iv**
RIWAYAT HIDUP ..... **v**
PERSEMBAHAN ..... **vi**
MOTTO ..... **viii**
ABSTRAK ..... **ix**
PRAKATA ..... **xi**
DAFTAR ISI ..... **xiii**
DAFTAR TABEL ..... **xvii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xix**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xx**

BAB I. PENDAHULUAN **1**
Latar Belakang 1
Rumusan Masalah 12
Ruang Lingkup Penelitian 13
Ruang lingkup subjek 13
Ruang Lingkup Objek 13
Ruang Lingkup Tempat 13
Ruang Lingkup Ilmu Pengetahuan 13
Tujuan Penelitian 13
Manfaat Penelitian 14
Bagi Perusahaan 14
Bagi Akademis 14
Bagi Peneliti 14
Sistematika Penulisan 14
BAB I Pendahuluan **14**

BAB II Landasan Teori 14
BAB III Metode Penelitian 14
BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan 15
BAB V Simpulan dan Saran 15

BAB II LANDASAN TEORI 16
Kepuasan Konsumen 17
Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen 17
Manfaat Kepuasan Konsumen 17
Indikator Kepuasan Konsumen 18
Desain Produk 18
Tujuan Desain Produk 19
Strategi untuk Menetapkan Desain Produk 19
Indikator Desain Produk 20
Kepercayaan Merek 20
Faktor-Faktor Kepercayaan Merek 21
Indikator Kepercayaan Merek 22
Penelitian Terdahulu 24
Kerangka Pemikiran 26
Hipotesis 27

BAB III METODE PENELITIAN 29
Jenis Penelitian 29
Sumber Data 29
Metode Pengumpulan Data 30
Populasi dan Sampel 31
Populasi 31
Sampel 31
Variabel Penelitian 32
Variabel Bebas (Independen) 32

Variabel Terikat (Dependen) 32
Definisi Operasional Variabel 33
Uji Persyaratan Instrumen 34
Uji Validitas 34
Uji Reliabilitas 34
Uji Persyaratan Analisis Data 35
Uji Normalitas Data 35
Uji Linieritas 36
Uji Multikolinieritas 36
Metode Analisis Data 37
Regresi Linier Berganda 37
Pengujian Hipotesis 38
Uji t (Uji Parsial) 38
Uji F (Uji Simultan) 38

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 40
Deskripsi Data 40
Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin 40
Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Usia 41
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan 41
Deskripsi Variabel Penelitian 42
Hasil Uji Persyaratan Instrumen 44
Hasil Uji Validitas 44
Hasil Uji Reliabilitas 47
Hasil Uji Persyaratan Analisis Data 48
Hasil Uji Normalitas 48
Hasil Uji Linieritas 49
Hasil Uji Multikolinieritas 49
Hasil Pengujian Analisis Regresi Linear Berganda 50
Hasil Pengujian Hipotesis 52
Hasil Uji t 52

4.5.2. Hasil Uji F 52
Pembahasan 53
Pengaruh Desain Produk Terhadap Kepuasan Konsumen 53
Pengaruh Daya Tarik Terhadap Kepuasan Konsumen 54
Pengaruh Desain Produk dan Kepercayaan Merek Terhadap Kepuasan Konsumen 55

BAB V SIMPULAN DAN SARAN 56
Simpulan 56
Saran 56
Bagi Perusahaan 56
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rekepitulasi Penyebaran Angket Pra-penelitian Mengenai Kepuasan Konsumen Mc Donald's Kedaton Bandar Lampung Tahun 2020 4
Tabel 1.2 Penyebaran Angket Pra-survei Mengenai Kepercayaan Merek..... 6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 24
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel..... 33
Tabel 3.2 Interprestasi Nilai R 35
Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin 40
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... 41
Tabel 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan 41
Tabel 4.4 Hasil Jawaban Responden Variabel Desain Produk (X_1) 40
Tabel 4.5 Hasil Jawaban Responden Variabel Kepercayaan Merek (X2) 43
Tabel 4.6 Hasil Jawaban Responden Variabel Kepuasan Konsumen (Y) 44
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Desain Produk (X1)..... 45
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan Merek (X2) 46
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas VAriabel Kepuasan Konsumen (Y) 46
Tabel 4.10 Daftar Interprestasi r 47
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabillitas..... 47
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas 48
Tabel 4.13 Hasil Uji Linieritas..... 49
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinieritas 50
Tabel 4.15 Hasil Uji Regrasi Linier Berganda..... 50
Tabel 4.16 Hasil Uji Model Summary 51
Tabel 4.17 Hasil Uji t 52
Tabel 4.18 Hasil Uji F 53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 *Top* 10 Restoran Cepat Saji 7
Gambar 1.2 *Design* dari produk McDonald's 9
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran 26

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner
Lampiran 2 Hasil Kuesioner
Lampiran 3 Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
Lampiran 4 Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Usia
Lampiran 5 Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pekerjaan
Lampiran 6 Deskrispsi Jawaban Responden dari Variabel Desain Produk
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas Desain Produk (X_1)
Lampiran 8 Hasil Uji Realibilitas
Lampiran 9 Hasil Uji Normalitas
Lampiran 10 Hasil Uji Linieritas
Lampiran 11 Hasil Uji Multikolinieritas
Lampiran 12 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda
Lampiran 13 Hasil Uji T
Lampiran 14 Hasil Uji F
Lampiran 15 R Tabel
Lampiran 16 t Tabel
Lampiran 17 F Tabel