

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Ruang Lingkup	13
1.3.1 Ruang Lingkup subjek	13
1.3.2 Ruang Lingkup Objek	13
1.3.3 Ruang Lingkup Tempat	13
1.3.4 Ruang Lingkup waktu	13
1.3.5 Ruang Lingkup Pengetahuan	14
1.4 Tujuan Penelitian	14
1.5 Manfaat Penelitian	14
1.5.1 Bagi Ilmu Pengetahuan	15
1.5.2 Bagi Peneliti	15
1.5.3 Bagi Perusahaan Dettol	15
1.6 Sistematika Penulisan	15
BAB 1 Pendahuluan	15
BAB II Landasan Teori	15
BAB III Metode Penelitian	15
BAB IV Hasil Dan Pembahasan	15

BAB V Kesimpulan Dan Saran	15
Daftar Pustaka	15
BAB II LANDASAN TEORI	15
2.1 kualitas Produk	15
2.1.1 Indikator Kualitas Produk	16
2.2 Kepercayaan Merek	17
2.2.1 Faktor-faktor Kepercayaan Merek	17
2.2.2 Indikator Kepercayaan Merek	18
2.3 Kepuasan Konsumen	18
2.3.1 Indikator Kepuasan Konsumen	20
2.4 Penelitian Terdahulu	21
2.5 Kerangka Pemikiran	23
2.6 Hipotesis	24
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Jenis Penelitian	28
3.2 Sumber Data	28
3.2.1 Data Primer	28
3.3 Metode Pengumpulan Data	28
3.4 Populasi Dan Sampel	29
3.4.1 Populasi	29
3.4.2 Sampel	29
3.5 Variabel Penelitian	30
3.5.1 Variabel Bebas (<i>Independen</i>)	30
3.5.2 Variabel Terkait(<i>Dependen</i>)	31
3.6 Definisi Operasional Variabel	31
3.7 Uji Persyaratan Instrumen	33
3.7.1 Uji Validitas Instrumen	33
3.7.2 Uji reliabilitas Instrumen	34
3.8 Uji Persyaratan Analisis Data	35
3.8.1 Uji Normalitas Data	35
3.8.2 Uji Linieritas	35
3.8.3 Uji Multi Kolinieritas	36
3.9 Metode Analisa Data	36
3.9.1 Regresi Linier Berganda	37
3.10 Pengujian Hipotesis	37
3.10.1 Uji T atau Uji Parsial (Uji F)	37
3.10.2 Uji F atau Uji Simultan (Uji T)	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHSAN	40
4.1 Deskripsi Data	40
4.1.1 Deskripsi Karakteristik Respionden	40

4.1.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
4.1.1.2 Karakteristik Berdasarkan Usia	41
4.1.1.3 Karakteristik Respon Berdasarkan Pekerjaan	41
4.1.2 Deskripsi Jawaban Responden	42
4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen	47
4.2.1 Hasil Uji Validitas	47
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas	50
4.3 Uji Normalitas	51
4.3.1 Hasil Uji Normalitas	51
4.4 Uji Linieritas	52
4.4.1 Hasil Uji Linieritas	52
4.4.2 Hasil Uji Multi Kolinieritas	52
4.5 Hasil Metode Analisis Data	53
4.5.1 Hasil Regresi Linier Berganda	53
4.6 Hasil Pengujian Hipotesis	55
4.6.1 Hasil Uji T	55
4.6.2 Hasil Uji F	56
4.7 Pembahasan	57
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	60
5.1 Simpulan	60
5.2 Saran	60
5.2.1 Bagi Perusahaan	60
5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya	61

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Merek <i>Handsanitizer</i> terbaik yang ada di Indonesia	5
1.2 <i>Top Brand Award</i> untuk Kategori Cairan Antiseptik Pembersih Tangan (<i>Handsanitizer</i>)	6
1.3 Hasil Pra Survei Kepuasan Konsumen Yang Menggunakan Produk <i>Handsanitizer</i> Merek Dettol	8
2.1 Penelitian Terdahulu	21
3.1 Kriteria Pemilihan Sampel `	30
3.2 Definisi Operasional Variabel	31
3.3 Interpretasi nilai <i>r Korelasi Product Moment</i>	34
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	41
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	41
4.4 Hasil Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk (X_1).....	42
4.5 Hasil Jawaban Responden Variabel Kepercayaan Merek (X_2)	43
4.6 Hasil Jawaban Responden Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	46
4.7 Hasil Uji Validitas Kuisisioner Kualitas Produk (X_1)	48
4.8 Hasil Uji Validitas Kuisisioner Kepercayaan Merek (X_2).....	49
4.9 Hasil Uji Validitas Kuisisioner Kepuasan Konsumen (Y).....	49
4.10 Daftar Interpretasi <i>r</i>	50
4.11 Hasil Uji Reliabilitas	51
4.12 Hasil Uji Normalitas	51
4.13 Hasil Uji Linieritas	52
4.14 Hasil Uji Multikolinieritas	53
4.15 Hasil Perhitungan Coefficients Regresi.....	53
4.16 Hasil Uji Model Summary	55
4.17 Hasil Perhitungan Coefficients	55
4.18 Hasil Uji F	56

Daftar Gambar

1.1 Grafik Hasil Survei Kepuasan Konsumen Yang Menggunakan produk <i>Handsanitizer</i>	9
2.5 Kerangka Pemikiran	23

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

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 Deskripsi Jawaban Responden dari Variabel

Lampiran 7 Hasil Uji Validitas

Lampiran 8 Hasil Uji Reliabilitas

Lampiran 9 Hasil Uji Normalitas

Lampiran 10 Hasil Uji Linieritas

Lampiran 11 Multikolinieritas

Lampiran 12 Regresi Linier Berganda

Lampiran 13 Uji T

Lampiran 14 Uji F

Lampiran 15 R Tabel

Lampiran 16 T Tabel

Lampiran 17 F Tabel