

DAFTAR ISI

Halaman Judul Dalam.....	i
Halaman Persetujuan Skripsi.....	ii
Halaman Pengesahaan Kelulusan Skripsi	iv
Riwayat Hidup.....	v
Halaman Persembahan.....	vi
Motto	viii
Abstrak.....	ix
Kata Pengantar	xi
Daftar Isi	xiii
Daftar Tabel.....	xv
Daftar Gambar	xvi
Daftar Lampiran	xvii
BAB I. Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Ruang Lingkup Penelitian	9
1.3.1 Ruang lingkup subjek	9
1.3.2 Ruang Lingkup Objek	9
1.3.3 Ruang Lingkup Tempat	10
1.3.4 Ruang Lingkup Ilmu Pengetahuan	10
1.4 Tujuan Penelitian	10
1.5 Manfaat Penelitian	10
1.5.1 Bagi Perusahaan	10
1.5.2 Bagi Akademis.....	10
1.5.3 Bagi Peneliti.....	10
1.6 Sistematika Penulisan	11
BAB I Pendahuluan	11
BAB II Landasan Teori.....	11

BAB III Metode Penelitian.....	11
BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	11
BAB V Simpulan dan Saran	11
2.1 Kualitas Produk.....	12
2.1.1 Kualitas Produk	12
2.1.2 Indikator Kepercayaan Merek	13
2.2 Kepercayaan Merek (<i>Brand Trust</i>)	14
2.2.1 Kepercayaan Merek	14
2.2.2 Faktor-faktor Kepercayaan Merek	14
2.2.3 Indikator Kepercayaan Merek	15
2.3 Kepuasan Konsumen	15
2.3.1 Kepuasan Konsumen	15
2.3.2 Indikator Kepuasan Konsumen	17
2.4 Penelitian Terdahulu	18
2.5 Kerangka Pemikiran	21
BAB III Metode Penelitian.....	23
3.1 Jenis Penelitian	23
3.2 Sumber Data	23
3.3 Metode Pengumpulan Data	23
3.4 Populasi dan Sampel	24
3.4.1 Populasi	24
3.4.2 Sampel	24
3.5 Variabel Penelitian	25
3.5.1 Variabel Bebas (Independen)	25
3.5.2 Variabel Terikat (Dependen)	26
3.6 Definisi Operasional Variabel	26
3.7 Uji Persyaratan Instrumen	28
3.7.1 Uji Validitas	28
3.7.2 Uji Reliabilitas	29
3.8 Uji Persyaratan Analisis Data	30
3.8.1 Uji Normalitas Data	30

3.8.2 Uji Linieritas	30
3.8.3 Uji Multikolinieritas	31
3.9 Metode Analisis Data	31
3.9.1 Regresi Linier Berganda	32
3.10 Pengujian Hipotesis	32
3.10.1 Uji t (Uji Parsial).....	32
3.10.2 Uji F (Uji Simultan)	33
BAB IV Hasil Dan Pembahasan	36
4.1 Deskripsi Data	36
4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden	37
4.1.1.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	37
4.1.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	37
4.1.1.3 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan	37
4.1.2 Deskripsi Jawaban Responden	38
4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen	43
4.2.1 Hasil Uji Validitas	44
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas	47
4.3 Uji Normalitas.....	47
4.3.1 Hasil Uji Normalitas	47
4.4 Uji Linieritas	48
4.4.1 Hasil Uji Linieritas	48
4.4.2 Hasil Uji Multikolinieritas	48
4.5 Hasil Metode Analisis Data	49
4.5.1 Hasil Regresi Linier Berganda	49
4.6 Hasil Pengujian Hipotesis	51
4.6.1 Hasil Uji t	51
4.6.2. Hasil Uji F	52
4.7 Pembahasan	53
4.7.1 Pembahasan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	53
4.7.2 Pembahasan Kepercayaan Merek Terhadap Kepuasan Konsumen	53

4.7.3 Pembahasan Kualitas Produk dan Kepercayaan Merek Terhadap Kepuasan Konsumen	54
BAB V Simpulan dan Saran	56
5.1 Simpulan	56
5.2 Saran	56
5.2.1 Bagi Perusahaan	56
5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya	57
Daftar Pustaka	
Lampiran	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Merek <i>hand sanitizer</i> terbaik yang ada di Indonesia	4
Tabel 1.2 <i>Top Brand Award</i> untuk Kategori Cairan Antiseptik Pembersih Tangan (<i>Hand Sanitizer</i>)	5
Tabel 1.3 Jawaban Pra Survei Konsumen <i>Hand Sanitizer</i> Merek Antis Dan <i>Hand Sanitizer</i> Merek Lain	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1 Kriteria Pemilihan Sampel	25
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	26
Tabel 3.3 Interpretasi Nilai R	29
Tabel 4.1 Responden berdasarkan Jenis Kelamin	36
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	37
Tabel 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan	37
Tabel 4.4 Hasil Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk (X_1)	38
Tabel 4.5 Hasil Jawaban Responden Variabel Kepercayaan Merek (X_2)	39
Tabel 4.6 Hasil Jawaban Responden Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	42
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kualitas Produk (X_1)	44
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepercayaan Merek (X_2)	45
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Konsumen (Y)	46
Tabel 4.10 Daftar Interpretasi r	46
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas	47
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas	47
Tabel 4.13 Hasil Uji Linieritas	48
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinieritas	49
Tabel 4.15 Hasil Perhitungan Coefficients Regresi	49
Tabel 4.16 Hasil Perhitungan Coefficients ^a	49
Tabel 4.17 Hasil Uji Model Summary	50
Tabel 4.18 Hasil Uji F	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	21
-------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Karakteristik Responden

Lampiran 3 Data Jawaban Responden

Lampiran 4 Deskripsi Jawaban Responden

Lampiran 5 Hasil Uji Validitas

Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas

Lampiran 7 Hasil Uji Normalitas

Lampiran 8 Hasil Uji Linieritas

Lampiran 9 Hasil Uji Multikolinieritas

Lampiran 10 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Lampiran 11 Hasil Uji T

Lampiran 12 Hasil Uji F

Lampiran 13 R Tabel

Lampiran 14 t Tabel

Lampiran 15 F Tabel