

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Sejarah Oriflame	1
1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	2
1.1.3 Logo Perusahaan	3
1.1.4 Tujuan Perusahaan	3
1.2 Latar Belakang	4
1.3 Rumusan Masalah	11
1.4 Tujuan Penelitian.....	11
1.5 Manfaat Penelitian	12
1.6 Waktu dan Periode Penelitian	12
1.7 Sistematika Tugas Akhir	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Landasan Teori	14
2.1.1 Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	14
2.1.2 <i>Brand Gestalt</i>	16
2.1.3 Kepuasan Konsumen (<i>Customer Satisfaction</i>)	17
2.2 Penelitian Terdahulu.....	21
2.3 Kerangka Pemikiran.....	31
2.4 Hipotesis.....	32
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
3.1 Jenis Penelitian.....	33

3.2	Operasional Variabel	33
3.3	Populasi dan Sampel	37
3.4	Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data	38
3.4.1	Jenis dan Sumber Data	38
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data	39
3.5	Metode dan Teknik Analisis Data	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		49
4.1	Pengumpulan Data	49
4.2	Karakteristik Responden	49
4.2.1	Karakteristik responden berdasarkan usia	49
4.2.2	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	51
4.3	Hasil Penelitian	52
4.3.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	52
4.3.2	Analisis Data	55
4.3.2.1	Analisis Deskriptif	55
4.3.2.2	Uji Asumsi Klasik	68
4.3.2.3	Uji Regresi Linear Data Berganda	72
4.3.2.4	Uji Hipotesis	74
4.3.2.5	Uji Koefisien Determinasi	76
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian	77
4.4.1	Hasil analisis Pengaruh <i>Service quality</i> terhadap <i>Customer satisfaction</i> ...	77
4.4.2	Hasil analisis Pengaruh Brand Gestalt terhadap Customer Satisfaction	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		79
5.1	Kesimpulan	79
5.2	Saran	79
5.2.1	Bagi peneliti selanjutnya	79
5.2.2	Bagi Produsen	80
DAFTAR PUSTAKA		81
LAMPIRAN		85