

## DAFTAR ISI

Abstrak .....	i
Abstract .....	ii
Kata Pengantar .....	iii
Ucapan Terima Kasih.....	iv
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel .....	xi
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran .....	xiv
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	15
1.3 Tujuan Penelitian.....	16
1.4 Manfaat Penelitian.....	16
<b>BAB II     TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Pengertian Pemasaran .....	17
2.2 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	18
2.3 Bauran Pemasaran .....	19
2.4 Unsur-unsur bauran pemasaran .....	22
2.5 Citra Merek ( <i>Brand image</i> ).....	23
2.6 Faktor Pembentuk Citra Merek ( <i>brand image</i> ).....	24
2.7 Indikator <i>Brand Image</i> .....	25
2.8 Pengertian jasa.....	25
2.9 Karakteristik Jasa .....	27
2.10 Kualitas Pelayanan Jasa .....	28

2.11 Kepuasan Pelanggan .....	29
2.12 Penelitian Terdahulu .....	31
2.13 Kerangka Pemikiran.....	35
2.14 Model kerangka penelitian .....	38
2.15 Hipotesis Penelitian.....	39

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Objek Penelitian .....	41
3.2 Profil Perusahaan.....	41
3.3 Logo perusahaan .....	43
3.4 Metode Penelitian.....	44
3.5 Populasi dan Teknik Sampling.....	46
3.6 Jenis dan Sumber Data .....	47
3.7 Teknik Pengumpulan Data .....	48
3.8 Operasional Variabel.....	50
3.9 Metode Analisis.....	54
3.10 Uji Validitas .....	56
3.11 Uji reliabilitas .....	58
3.12 Analisa Koefisien Korelasi <i>Rank Sprearman</i> .....	58
3.13 Koefisiensi Determinasi .....	61
3.14 Pengujian Hipotesis (Uji t).....	62

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Profil Responden .....	63
4.2 Gambaran Umum Responden .....	63
4.3 Analisis Deskriptif.....	65
4.4 Persepsi Responden Mengenai Citra merek.....	67
4.5 Persepsi Responden Mengenai Kualitas jasa.....	80

4.6 Persepsi Responden Mengenai Kepuasan pelanggan.....	89
4.7 Analisis Verifikatif.....	93
4.8 Analisis Korelasi Rank Spearman.....	97
4.9 Analisis Determinasi .....	99
4.10 Pengujian Hipotesis ( Uji t ).....	100
4.11 Pembahasan.....	104

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan.....	106
5.2 Saran.....	107

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**