

# DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang Masalah	2
1.3 Identifikasi Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Kegunaan Penelitian	9
1.6 Waktu dan Periode Penelitian	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	<b>11</b>
2.2 <i>Brand Image</i>	15
2.3 Hubungan <i>Customer Experience</i> dan <i>Brand Image</i>	17
2.4 Penelitian Terdahulu	17
2.5 Kerangka Pemikiran	26
2.6 Hipotesis Penelitian	27
2.7 Ruang Lingkup Penelitian	28
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	<b>29</b>
3.1 Jenis Penelitian	29
3.3 Populasi dan Sampel	34
3.4 Teknik Pengumpulan Data	36
3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas	36
3.6 Teknik Analisis Data	40
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	<b>42</b>
4.1 Pengumpulan Data	43
4.2 Karakteristik Responden	43
4.3 Dekripsi Data	45
4.4 Hasil Penelitian	64
4.5 Pembahasan dan Penelitian	68

<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	<b>73</b>
<b>5.1 Kesimpulan</b>	73
<b>5.2 Saran</b>	73
<b>LAMPIRAN</b>	<b>78</b>