

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	2
HALAMAN PERNYATAAN	3
KATA PENGANTAR.....	4
ABSTRAK	5
ABSTRACT	6
DAFTAR ISI.....	7
DAFTAR TABEL.....	11
DAFTAR GAMBAR	122
BAB I PENDAHULUAN	13
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	13
1.2 Latar Belakang	15
1.3 Perumusan Masalah	22
1.4 Tujuan Penelitian	23
1.5 Manfaat Penelitian	23
1.5.1 Aspek Teoritis	23
1.5.2 Aspek Praktis	24
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	24
BAB II KAJIAN PUSTAKA	26
2.1 Teori-teori Terkait Penelitian.....	26
2.1.1 Pemasaran	26
2.1.2 Pemasaran Jasa.....	26
2.1.3 Jasa	27

2.1.4	Brand Equity	28
2.1.5	Keputusan Pembelian.....	31
2.2	Penelitian Terdahulu	33
2.3	Kerangka Pemikiran.....	37
2.4	Hipotesis.....	38
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		41
3.1	Jenis Penelitian.....	41
3.2	Alat Pengumpulan Data	42
3.2.1	Skala Pengukuran	42
3.3	Operasional Variabel.....	43
3.4	Tahapan Penelitian	46
3.5	Populasi dan Sampel	47
3.5.1	Populasi.....	47
3.5.2	Sampel.....	47
3.6	Jenis Data dan Sumber data	48
3.7	Uji Validitas	49
3.8	Uji Reliabilitas	49
3.9	Teknik Analisis Data Deskriptif.....	50
3.10	Uji Asumsi Klasik.....	52
a)	Uji Normalitas.....	52
b)	Uji Linearitas.....	52
c)	Uji Heteroskedastisitas.....	53
d)	Uji Multikolinearitas	53
3.11	Uji Regresi Linier Berganda	54
3.12	Uji (R) Koefesien Determinasi.....	54

3.13	Uji (T) Hipotesis	55
3.14	Uji (F) Hipotesis.....	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		57
4.1	Karakteristik Responden	57
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	57
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	59
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan	60
4.1.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi.....	61
4.1.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	61
4.2	Hasil Penelitian	62
4.2.1	Analisis Deskriptif	63
b.	Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Pembelian (Y).....	66
4.2.2	Hasil Uji Asumsi Klasik	67
1.	Hasil uji Normalitas.....	67
2.	Hasil Uji Heteroskedastisitas	68
3.	Hasil Uji Linieritas	69
4.	Hasil Uji Multikolinearitas.....	71
4.2.3	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	71
4.2.4	Hasil Uji Determinasi (R Square)	73
4.2.5	Hasil Uji T.....	73
4.2.6	Hasil Uji F.....	74
4.3	Pembahasan.....	75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		79
5.1	Kesimpulan	79

5.2	Saran.....	79
5.2.1	Aspek Praktis	79
5.2.2	Aspek Penelitian Selanjutnya	80
	DAFTAR PUSTAKA	82