

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1. Profil Perusahaan	1
1.1.2. Logo Perusahaan.....	2
1.1.3. Visi dan Misi Perusahaan.....	2
1.2. Latar Belakang Penelitian	3
1.3. Rumusan Masalah.....	20
1.4. Tujuan Penelitian	21
1.5. Batasan Masalah	21
1.6. Manfaat Penelitian	21
1.6.1. Kegunaan Teoritis.....	21
1.6.2. Kegunaan Praktis	21
1.7. Waktu dan Periode Penelitian.....	22
1.8. Sistematika Penulisan	22
BAB II.....	1
TINJAUAN PUSTAKA.....	24
2.1. Landasan Teori.....	24
2.1.1. Pemasaran	24
2.1.2. Pemasaran Jasa.....	24

2.1.3. Bauran Pemasaran (<i>Marketing Mix</i>)	25
2.1.4. Citra Merek	28
2.1.5. Harga.....	29
2.1.6. Kualitas Layanan	30
2.1.7. Kepuasan Pelanggan	31
2.2. Hubungan Antar Variabel.....	32
2.2.1. Hubungan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	32
2.2.2. Hubungan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	32
2.2.3. Hubungan Kualitas layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	33
2.3. Penelitian Terdahulu	33
2.3.1. Penelitian Terdahulu Skripsi.....	34
2.3.2. Penelitian Terdahulu Jurnal Nasional	37
2.3.3. Penelitian Terdahulu Jurnal Internasional	40
2.4. Kerangka Pemikiran.....	43
2.5. Hipotesis Penelitian	46
2.6. Ruang Lingkup Penelitian.....	46
BAB III.....	48
METODE PENELITIAN.....	48
3.1. Jenis Penelitian.....	48
3.2. Variabel Operasional dan Skala Pengukuran.....	48
3.2.2. Skala Pengukuran.....	52
3.2.3. Tahapan Penelitian.....	52
3.3. Populasi dan Sampel	53
3.3.1. Populasi.....	53
3.3.2. Sampel.....	53
3.3.3. Teknik Pengambilan Sampel	55
3.4. Pengumpulan Data	55
3.4.1. Data Primer	55
3.4.2. Data Sekunder.....	55
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	56
3.6. Uji Coba Instrumen.....	56

3.6.1. Uji Validitas	57
3.6.2. Uji Reliabilitas	59
3.7. Teknik Analisis Data.....	60
3.7.1. Analisis Deskriptif	60
3.7.2. <i>Metode Suksesif Interval</i> (MSI)	62
3.7.3. Uji Asumsi Klasik.....	62
3.7.4. Analisis Regresi Linier Berganda	64
3.8. Pengujian Hipotesis	64
3.8.1. Uji Hipotesis Simultan (Uji F).....	65
3.8.2. Uji Hipotesis Parsial (Uji t).....	65
3.8.3. Uji Koefisien Determinasi	66
BAB IV.....	67
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	67
4.1. Pengumpulan Data	67
4.2. Karakteristik Responden.....	68
4.2.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	68
4.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	69
4.2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	70
4.2.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	71
4.3. Hasil Penelitian	72
4.3.1. Analisis Deskriptif	72
4.3.2. <i>Method of Successive Internal</i> (MSI).....	86
4.3.3. Uji Asumsi Klasik.....	86
4.3.4. Analisis Regresi Linear Berganda	90
4.3.5. Uji Hipotesis	91
4.4. Pembahasan Hasil Penelitian	95
BAB V	98
KESIMPULAN DAN SARAN.....	98
5.1. Kesimpulan	98
5.2. Saran	99
5.2.1. Saran Bagi Perusahaan.....	99

5.2.2. Saran Bagi Peneliti Selanjutnya.....	100
DAFTAR PUSTAKA.....	101
LAMPIRAN.....	106