

DAFTAR ISI

Halaman Pengesahan	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	iv
Bab I Pendahuluan	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
Bab II Tinjauan Pustaka	
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Kualitas Pelayanan	11
2.1.2 Citra Perusahaan	14
2.1.3 Komunikasi Pemasaran	16
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	19
2.1.5 Minat Berkunjung Kembali	21
2.1.6 Hubungan Antar Variabel dan Hipotesis	23
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	27
2.3 Kerangka Pemikiran	29
2.4 Hipotesa	30
Bab III Metode Penelitian	
6	
3.1 Jenis dan Pelaksanaan Penelitian	31
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	31
3.3 Jenis Data	32
3.4 Teknik Pengumpulan Data	33
3.5 Klasifikasi Variabel Penelitian	33
3.6 Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran	33
3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas	41
3.8 Teknik Analisis Data	45
Bab IV Hasil Analisis dan Pembahasan	
4.1 Analisis Deskriptif	53
4.2 Analisis Regresi Linier	68
4.3 Pembahasan	81
Bab V Kesimpulan dan Saran	
5.1 Kesimpulan	88
5.2 Saran	88
Daftar Pustaka	92