

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSYARATAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAKSI	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
Landasan Teori	8
A. Bauran Pemasaran Jasa	8
B. Kualitas Pelayanan	11
C. Citra Merek	15
D. Hubungan Antar Variabel	18
E. Penelitian Terdahulu	19
F. Kerangka Konseptual Penelitian	23
G. Hipotesis Penelitian	24
BAB III METODE PENELITIAN	26
A. Jenis Penelitian	26

B. Populasi	26
C. Sampel dan Teknik Sampling	26
D. Besaran Sampel	27
E. Jenis Data	27
F. Teknik Pengumpulan Data	28
G. Devinisi Operasional Variabel	28
H. Skala Pengukuran Variabel	31
I. Uji Validitas	32
J. Uji Reliabilitas	34
K. Teknik Analisis Data	34
L. Pengujian Hipotesis	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
A. Hasil Penelitian	
1. Karakteristik Responden	41
a. Jenis Kelamin	42
b. Usia	42
c. Pendidikan	43
d. Status Sosial	43
e. Pendapatan	44
2. Deskripsi Variabel Penelitian	45
a. Variabel Reliabilitas	45
b. Variabel Daya Tanggap	46
c. Variabel Jaminan	47
d. Variabel Empati	47
e. Variabel Bukti Fisik	48
f. Variabel Citra Merek	49
B. Analisis Kuantitatif	49
1. Analisis Regresi Linier Berganda	50
2. Pengujian Hipotesis	51
a. Uji Hipotesis Pertama (1)	52
b. Uji Hipotesis Ke Dua (2)	53
c. Pengaruh Dominan	56

C. Pembahasan	57
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	65
A. Simpulan	65
B. Saran	66

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN