

## DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
ABSTRAK.....	iii
<i>ABSTRACT</i> .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
1. Tujuan dan Kontribusi Penelitian .....	8
2. Kontribusi Penelitian.....	9
3. Kontribusi teoritik .....	9
BAB II .....	11
KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS .....	11
A. Kajian Pustaka.....	11
1. Manajemen Pemasaran.....	11
2. Konsep Pemasaran .....	12
3. Prinsip-prinsip Pemasaran.....	12
4. Fungsi Pemasaran.....	13
1. Kualitas Pelayanan .....	15
2. Nilai Pelanggan .....	18
3. Citra Merek .....	23
1. Membangun Merek yang Kuat.....	25
2. Komponen Citra Merek ( <i>Brand Image</i> ).....	26
3. Dimensi dan Indikator Citra Merek ( <i>Brand Image</i> ).....	27
4. Kepuasan Pelanggan .....	28
1. Dimensi kepuasan pelanggan .....	29
B. Penelitian Terdahulu .....	31
C. Kerangka Pemikiran.....	36
D. Pengembangan Hipotesis .....	36
BAB III .....	39

METODE PENELITIAN .....	39
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	39
B. Desain Penelitian.....	39
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel .....	39
1. Definisi variabel .....	39
D. Pengukuran Variabel .....	44
E. Populasi dan Sempel Penelitian.....	45
1. Populasi Penelitian .....	45
2. Sampel Penelitian.....	45
F. Teknik Pengumpulan Data .....	46
G. Metode Analisis .....	47
Analisis Deskriptif .....	47
1. Analisis Partial Least Square.....	47
Langkah-Langkah Pengujian Analisis PLS .....	49
BAB IV .....	52
HASIL DAN PEMBAHASAN .....	52
A. Gambaran umum perusahaan .....	52
B. Analisis Deskriptif .....	56
1. Karakteristik Responden .....	56
2. Identifikasi Responden Berdasarkan Usia .....	57
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	58
2. Deskriptif Jawaban Responden .....	59
1.Hasil Jawaban Variabel Label Kualitas pelayanan .....	59
2. Hasil jawaban Variabel Nilai Pelanggan .....	60
3. Hasil jawaban Variabel Citra Merek .....	61
4. Hasil jawaban Variabel Kepeuanan Pelanggan .....	62
C. Metode Analisis Data .....	63
1. <i>Evaluasi Measurement Model ( Merancang Outer Model)</i> .....	64
a. Hasil Output Diagram Jalur Awal ( <i>Inner Model</i> ) .....	65
b. <i>Discriminat Validity</i> .....	68
c. <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbachs Alpha</i> .....	71
2. Pengujian <i>Model Structural / Uji Hipotesis (Inner Model)</i> .....	72
D. Pembahasan Hasil Penelitian .....	74

a. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	75
b. Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	75
c. Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan .....	76
BAB V .....	77
KESIMPULAN DAN SARAN .....	77
A. Kesimpulan .....	77
B. Saran .....	78
Daftar Pustaka .....	80
Lampiran .....	84

