

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang masalah	1
1.2. Identifikasi, perumusan dan batasan penelitian	8
1.2.1 Identifikasi Penelitian	8
1.2.2. Rumusan Penelitian	9
1.2.3. Batasan Penelitian	9
1.3. Tujuan penelitian	10
1.4. Kegunaan penelitian	10

BAB II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1. Kajian Teori	12
2.1.1. Pengertian Pemasaran Dan Manajemen Pemasaran	12
2.1.2. Kualitas Pelayanan	13
2.1.2.1. Dimensi Kualitas Layanan	14
2.1.3. Pengertian Citra Merek	14
2.1.3.1. Dimensi Citra Merek	18
2.1.4. Kualitas Produk	19
2.1.4.1. Dimensi Kualitas Produk	21
2.1.5. Kepuasan Pelanggan	24
2.1.5.1. Dimensi Kepuasan Pelanggan	28
2.1.6. Loyalitas Pelanggan	29
2.1.6.1. Dimensi Loyalitas Pelanggan	29
2.2. Penelitian Terdahulu	30
2.3. Kerangka Pemikiran	34
2.3.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	34
2.3.2. Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan	34

2.3.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	35
2.3.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	35
2.4. Hipotesis	37

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Dan Desain Penelitian	38
3.2. Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel	39
3.2.1. Definisi Operasional	39
3.2.2. Variabel Independen	41
3.2.3. Variabel Dependen	42
3.2.4. Pengukuran Variabel	42
3.3. Populasi Dan Sampel	8
3.3.1. Populasi	43
3.3.2. Sampel	43
3.4. Metode Pengumpulan Data	45
3.5. Metode Analisis Data	45
3.5.1. Uji Validitas & Reliabilitas	46

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Perusahaan	50
4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan	50
4.1.2. Lingkup Bidang Usaha	51
4.1.3. Sumber Daya	53
4.1.4. Tantangan Bisnis Di Perusahaan	54
4.1.5. Proses/Kegiatan Fungsi Bisnis	54
4.2. Hasil Penelitian	55
4.2.1. Analisis Deskriptif	55
4.2.2. Hasil Olah Data	62
4.2.2. Outer Model Measurement	64
4.2.1.1. Uji Validitas	64
4.2.1.2. Uji Reliabilitas	68
4.3.2. Inner Model Measurement	71
4.3.2 1. Evaluasi Model	73
4.3.2 2. <i>Goodness Of Fit</i>	74
4.3.3. Pengujian Hipotesis	77
4.3.4. Pembahasan	81
4.3.4.1. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan	81
4.3.4.2. Citra merek berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan	83

4.3.4.3 Kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.....	84
4.3.4.4 Kepuasan Pelanggan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan	85

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Kesimpulan	88
5.2. Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA	93

