

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	14
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	
1. Tujuan Penelitian	14
2. Kontribusi Penelitian.....	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka.....	16
1. Manajemen Pemasaran	16
2. <i>Brand Awareness</i>	23
3. <i>Brand Image</i>	26
4. <i>Service Quality</i>	29
5. <i>Kepuasan Konsumen</i>	41
B. Penelitian Terdahulu.....	44
C. Rerangka Pemikiran.....	48

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	51
B. Desain Penelitian.....	51
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	51
1. Definisi Variabel.....	51
2. Operasionalisasi Variabel	52
3. Pengukuran Variabel.....	53
D. Skala Pengukuran.....	55
E. Populasi dan Sampel Penelitian	56
1. Populasi.....	56
2. Sampel penelitian.....	56
F. Teknik Pengumpulan Data.....	58
G. Metode Analisis Data.....	59
1. Evaluasi <i>Measurement (outer) Model</i>	60
b. <i>Convergent Validity</i>	61
c. <i>Discriminant Validity</i>	61
d. <i>Composite Reliability</i>	62
2. Pengujian Model Struktural atau Uji Hipotesis (<i>Inner Model</i>).....	62
a. Nilai R-square.....	62
b. <i>Goodness of Fit Model</i>	62
c. Pengujian Hipotesis (Estimasi Koefisien Jalur)	63

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Objek Penelitian	64
------------------------------------	----

B.	Analisis Deskriptif	65
1.	Karakteristik Responden.....	65
2.	Deskriptif Jawaban Responden.....	67
C.	Hasil Uji Kualitas Data	72
1.	Evaluasi <i>Measurement (outer) Model</i>	72
a.	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i>	73
b.	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity</i>	76
c.	Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i> ...	79
2.	Pengujian Model Struktural atau Uji Hipotesis (<i>Inner Model</i>).....	80
a.	Hasil Pengujian Nilai R-square.....	80
b.	Hasil Pengujian <i>Goodness of Fit Model</i>	81
c.	Hasil Pengujian Hipotesis (Estimasi Koefisien Jalur).....	82
D.	Pembahasan Hasil Penelitian	83
UNIVERSITAS BAB V KESIMPULAN DAN SARAN MERCU BUANA		
A.	Kesimpulan	86
B.	Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA		89
LAMPIRAN.....		95