

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI	iii
LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PENGUJI	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Ruang Lingkup dan Batasan Masalah	10
D. Rumusan Masalah	11
E. Tujuan Penelitian	11
F. Manfaat Penelitian	11
G. Jadwal Penelitian	12
H. Sistematika Penulisan Skripsi	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	17
A. Konsep dan Teori	17
1. Manajemen (Grand Theory)	18
2. Manajemen Pemasaran (Middle Theory)	28
3. Citra Merek (Applied Theory)	34
4. Kualitas Pelayanan (Applied Theory)	36
5. Kepuasan Pelanggan (Applied Theory)	39

B. Kajian Penelitian Terdahulu	42
C. Kerangka Berpikir	50
D. Hipotesis	53
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	54
A. Metode dan Pendekatan	54
1. Metodologi Penelitian	54
2. Pendekatan Penelitian.....	55
B. Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	56
1. Jenis Data.....	56
2. Sumber Data	57
C. Populasi dan Sampel	57
1. Populasi.....	57
2. Sampel	57
D. Variabel Penelitian	59
E. Definisi Operasionalisasi Variabel.....	59
F. Waktu dan Wilayah Penelitian	62
G. Teknik Pengumpulan Data.....	62
H. Teknik Analisis Data.....	63
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	74
A. Gambaran Umum Hotel Arimbi Kopo	74
B. Hasil Penelitian.....	79
1. Analisis Deskriptif.....	79
2. Uji Instrumen.....	92
3. Analisis Regresi Linear Berganda	96
4. Uji Hipotesis.....	97
5. Analisis Koefisien Determinasi.....	101
C. Pembahasan	102
1. Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan	102
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	103
3. Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	104
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	105

A. Kesimpulan.....	105
B. Saran	105
DAFTAR PUSTAKA	107
LAMPIRAN	113

