

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iii
RIWAYAT HIDUP	iv
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi masalah	14
C. Rumusan Masalah	15
D. Tujuan Penelitian	15
E. Kegunaan Penelitian	15
1. Manfaat Teoritis	16
2. Manfaat Praktis	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	17
A. Manajemen	17
1. Pengertian Manajemen	17
2. Fungsi Manajemen	18
B. Manajemen Pemasaran	20
1. Pengertian Pemasaran	20
2. Pengertian Manajemen Pemasaran	22
3. Konsep-konsep Pemasaran	23
4. Fungsi Manajemen Pemasaran	25
C. Citra Merek	26
a. Pengertian Citra Merek	26
b. Manfaat Citra Merek	28
c. Cara membangun merek yang kuat	30

D. Kualitas Produk.....	31
E. Kualitas Pelayanan	32
1. Pengertian kualitas pelayanan.....	32
2. Pengukuran Kualitas Pelayanan	33
F. Kepuasan Konsumen.....	34
a. Pengertian Kepuasan Konsumen	34
b. Elemen Kepuasan Konsumen.....	35
c. Pengukuran Kepuasan Konsumen	36
d. Nilai Konsumen Hubungannya dengan Kepuasan Konsumen.....	38
e. Komponen Kepuasan Konsumen	39
f. Ciri-ciri konsumen yang puas	39
g. Tipe-tipe kepuasan dan ketidakpuasan konsumen	40
h. Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen.....	41
i. Kepuasan konsumen dan loyalitas Merek	42
F. Kerangka Berfikir	42
1. Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen.....	42
2. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen	43
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	43
G. Hipotesis Penelitian.....	50
BAB III METODE PENELITIAN	51
A. Pengertian metodologi penelitian	51
B. Populasi dan Sampel.....	53
1. Populasi	53
2. Sampel.....	53
C. Jenis data dan sumber data.....	54
1. Jenis Data	54
2. Sumber Data	55
D. Variable Penelitian	55
1. Variabel Independen	55
E. Teknik pengumpulan data	58
1. Metode Kuisisioner (Angket)	58
F. Teknik analisis data.....	59
1. Uji Validitas	59

2. Uji Reabilitas.....	60
G. Uji Hipotesis	62
1. Uji parsial (Uji Statistik t)	62
2. Uji Simultan (Uji Statistik F).....	63
3. Koefisien Korelasi Linier Berganda	63
4. Koefisien Determinasi (R^2)	64
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	67
A. Gambar Umum Perusahaan	67
B. Data Deskriptif Responden	71
C. Analisis Deskriptif Statistik.....	76
D. Pengolahan Data Deskriptif	77
a. Tanggapan Responden Mengenai Citra Merek (X1).....	77
b. Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Produk	85
c. Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan.....	90
d. Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Konsumen	102
E. Hasil Pengujian Instrumen.....	110
1. Hasil Uji Validitas.....	110
2. Uji Reabilitas.....	113
F. Analisis Koefisien Korelasi.....	115
G. Hasil Pengujian Hipotesis	116
1. Hasil Uji Regresi Linear Berganda	116
2. Hasil Uji Parsial (Uji t).....	118
3. Hasil Uji Simultan (Uji f).....	121
4. Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2	123
H. Pembahasan	123
BAB V PENUTUP.....	132
DAFTAR PUSTAKA	136
LAMPIRAN-LAMPIRAN	138