

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Nama Perusahaan, Jenis Usaha, dan Lokasi Perusahaan	1
1.1.2 Visi dan Misi.....	1
1.1.3 Skala Usaha, Perkembangan dan Strategi Secara Umum	2
1.1.4 Produk dan Layanan	4
1.1.5 Pengelolaan Sumber Daya	5
1.1.6 Struktur Organisasi	5
1.2 Latar Belakang Penelitian	6
1.3 Perumusan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Kegunaan Penelitian.....	9
1.5.1 Kerangka Teoritis.....	9
1.5.2 Kerangka Praktis	10
1.6 Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	11
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	11
2.1.1 Manajemen Pemasaran	11

2.1.2 Tugas Manajemen Jasa	11
2.1.3 Merek (<i>Brand</i>)	12
2.1.4 Citra Merek (<i>Brand Image</i>).....	12
2.1.5 Proses dan Tahapan Keputusan Pembelian.....	14
2.1.6 Hubungan <i>Brand Image</i> Terhadap Keputusan Pembelian.....	18
2.2 Penelitian Terdahulu	18
2.3 Kerangka Pemikiran.....	29
2.4 Hipotesis Penelitian.....	30
2.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Jenis Penelitian.....	32
3.2 Operasional Variabel dan Skala Pengukuran.....	32
3.2.1 Operasional Variabel.....	32
3.2.2 Skala Pengukuran.....	35
3.3 Tahapan Penelitian	36
3.4 Populasi dan Sampel	37
3.4.1 Populasi.....	37
3.4.2 Sampel.....	37
3.5 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	39
3.6.1 Uji Validitas	39
3.6.2 Uji Reliabilitas	41
3.7 Teknik Analisis Data.....	42
3.7.1 Analisis Deskriptif	42
3.7.2 Transformasi Data Ordinal Menjadi Interval (MSI)	44
3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	44
3.7.4 Analisis Regresi Linier Berganda	45
3.7.5 Uji Hipotesis	46
3.7.6 Koefisien Determinasi (R^2).....	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	50
4.1 Pengumpulan Data	50

4.2 Karakteristik Responden	50
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	52
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi.....	52
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan.....	53
4.3 Hasil Penelitian	54
4.3.1 Analisis Deskriptif	54
4.3.2 <i>Method Of Succesive Interval</i> (MSI).....	62
4.3.3 Analisis Kuantitatif	62
4.3.4 Analisis Regresi Berganda	66
4.3.5 Uji Hipotesis	67
4.3.6 Koefisien Determinasi.....	72
4.4 Analisis Hasil Penelitian Dan Pembahasan.....	73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	74
5.1 Kesimpulan	74
5.2 Saran.....	76
5.2.1 Bagi Perusahaan.....	76
5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya	77
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN.....	