

DAFTAR ISI

PENGARUH <i>BRAND IMAGE</i> DAN <i>BRAND AMBASSADOR</i> TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA PADA KLINIK KECANTIKAN ATHENA.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Profil Perusahaan	1
1.1.2 Profil Produk.....	2
1.2 Latar Belakang Penelitian	4
1.3 Perumusan Masalah.....	14
1.4 Tujuan Penelitian.....	15
1.5 Manfaat Penelitian.....	16
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	18
2.1 Landasan Teori	18
2.1.1 Manajemen.....	18
2.1.2 Pemasaran	18
2.1.3 Manajemen Pemasaran	19
2.1.4 Definisi Strategi Pemasaran	19
2.1.5 Jasa dan Bauran Pemasaran Jasa.....	19
2.1.6 Brand.....	21
2.1.7 <i>Brand image</i>	22
2.1.8 Dimensi <i>Brand image</i>	22
2.1.9 <i>Brand ambassador</i>	23

2.1.10	Dimensi <i>Brand ambassador</i>	24
2.1.11	Keputusan Menggunakan Jasa	26
2.1.12	Dimensi Keputusan Menggunakan Jasa.....	27
2.1.13	Penelitian Terdahulu	29
2.2	Kerangka Pemikiran	36
2.2.1	Pengaruh <i>Brand Image</i> Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa	36
2.2.2	Pengaruh <i>Brand Ambassador</i> Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa	37
2.3	Hipotesis Penelitian	38
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		39
3.1	Jenis Penelitian	39
3.2	Operasional Variabel dan Skala Pengukuran	40
3.2.1	Operasional Variabel.....	40
3.3	Skala Pengukuran	47
3.4	Tahapan Penelitian	48
3.5	Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	49
3.5.1	Populasi.....	50
3.5.2	Sampel.....	50
3.5.3	Teknik Sampling.....	51
3.6	Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	52
3.6.1	Data Primer	52
3.6.2	Data Sekunder	52
3.6.3	Teknik Pengumpulan Data.....	52
3.7	Uji Validitas dan Reabilitas.....	53
3.7.1	Uji Validitas	53
3.7.2	Uji Reabilitas.....	53
3.8	Teknik Analisis Data	54
3.8.1	Analisis Data	54
3.8.2	Analisis Deskriptif	54
3.9	Uji Asumsi Klasik	55
3.9.1	Uji Normalitas Data	55
3.9.2	Uji Multikolinieritas.....	56
3.9.3	Uji Heteroskedastisitas.....	56
3.9.4	Analisis Regresi Linier Berganda	56
3.9.5	Uji hipotesis	57

3.9.6	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	57
BAB IV	59
PEMBAHASAN	59
4.1	Data Penelitian	59
4.1.1	Uji Kualitas Instrumen	59
4.2	Karakteristik Responden	61
4.2.1	Jenis kelamin.....	62
4.2.2	Usia	62
4.2.3	Karakteristik Responden Terhadap Variabel Penelitian	63
4.3	Hasil Penelitian.....	77
4.3.1	Uji Asumsi Klasik.....	77
4.3.2	Uji Regresi Linear Berganda.....	80
4.3.3	Uji Hipotesis	81
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian.....	83
BAB V	87
KESIMPULAN DAN SARAN	87
5.1	Kesimpulan.....	87
5.2	Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	90