

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I	xiii
BAB II PENDAHULUAN	14
2.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	14
2.1.1 Sejarah Perusahaan.....	14
2.1.2 Profil Perusahaan	15
2.1.3 Sejarah BSI KCP Sumedang Tanjungsari II	16
2.1.4 Produk Perusahaan	16
2.1.5 Struktur Organisasi	18
2.1.6 Visi dan Misi Perusahaan.....	19
2.1.7 Logo dan Makna Logo	19
2.2 Latar Belakang Masalah.....	20
2.3 Rumusan Masalah	22
2.4 Tujuan Penelitian	22
2.5 Kegunaan Penelitian.....	23
2.5.1 Kegunaan Teoritis	23
2.5.2 Kegunaan Praktis	23
2.6 Batasan Penelitian	23

2.7 Sistematika Penulisan Laporan Proyek Akhir	24
BAB III TINJAUAN PUSTAKA	25
3.1 Landasan Teori.....	25
3.1.1 Pemasaran	25
3.1.2 Manajemen Pemasaran.....	25
3.1.3 Pemasaran Jasa.....	26
3.1.4 Bauran Pemasaran	28
3.1.5 Produk	29
3.1.6 Merek	30
3.1.7 Citra Merek	31
3.1.8 Indikator Citra Merek.....	31
3.1.9 Loyalitas Merek	33
3.2 Penelitian Terdahulu	34
3.3 Kerangka Pemikiran.....	36
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN	39
4.1 Pendekatan Penelitian	39
4.2 Jenis Penelitian.....	39
4.3 Variabel Penelitian, Variabel Operasional dan Skala Penelitian	40
4.3.1 Variabel Penelitian	40
4.4 Skala Pengukuran.....	40
4.4.1 Variable Operasional.....	41
4.5 Tahapan Penelitian	43
4.6 Populasi Dan Sampel	46
4.6.1 Populasi.....	46

4.6.2 Sampel.....	46
4.7 Pengumpulan Data	47
4.8 Uji Keabsahan Data.....	48
4.8.1 Uji Validitas	48
4.8.2 Uji Reabilitas.....	50
4.9 Teknik Analisis Data.....	51
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
5.1 Analisis Karakteristik Responden	54
5.1.1 Jenis Kelamin	54
5.1.2 Usia	55
5.1.3 Pekerjaan	55
5.1.4 Pendidikan.....	56
5.1.5 Pendapatan	56
5.1.6 Status keanggotaan.....	57
5.1.7 Periode keanggotaan	57
5.2 Hasil penelitian.....	58
5.2.1 Analisis Validitas	58
5.2.2 Analisis Reliabilitas	60
5.2.3 Analisis Deskriptif	60
5.2.4 Citra Merek	65
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	68
6.1 Kesimpulan	68
6.2 Saran.....	69
6.2.1 Saran Untuk Perusahaan	69

6.2.2 Saran Untuk Peneliti Selanjutnya	71
DAFTAR PUSTAKA	72