

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I LATAR BELAKANG	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	12
1.3 Batasan Masalah	13
1.4 Rumusan Masalah.....	13
1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian	13
1.6 Kegunaan Penelitian	14
1.7 Lokasi Penelitian	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	17
2.1 Teori dan Konsep.....	17
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	17
2.1.2 Pengertian Pemasaran	19
2.1.3.1 Pengertian Pemasaran	19
2.1.3.2 Konsep Inti Pemasaran.....	20
2.1.3 Promosi	23

2.1.3.1 Pengertian Promosi.....	23
2.1.3.2 Tujuan Kegiatan Promosi	24
2.1.3.3 Dimensi Promosi	25
2.1.4 Citra merek	29
2.1.4.1 Pengertian Citra Merek.....	29
2.1.4.2 Dimensi dan Indikator Citra Merek.....	31
2.1.5 Kepuasan Pelanggan/Konsumen	36
2.1.5.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan/Konsumen	36
2.1.5.2 Tingkat Kepuasan Pelanggan/Konsumen	38
2.1.5.3 Mengukur Kepuasan Pelanggan/Konsumen.....	38
2.1.5.4 Dimensi Kepuasan Pelanggan	40
2.2 Studi Empiris	43
2.3 Kerangka pemikiran dan Hipotesis.....	46
2.3.1 Kerangka Pemikiran	46
2.3.2 Paradigma Pemikiran.....	51
2.4 Hipotesis Penelitian	51
BAB III METODE PENELITIAN	53
3.1 Objek Penelitian.....	53
3.2 Desain Penelitian	53
3.3 Operasional Variabel	54
3.4 Populasi dan Sampel	58
3.4.1 Populasi.....	58
3.4.2 Sampel.....	59

3.5	Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	60
3.5.1	Teknik pengumpulan data.....	60
3.5.2	Instrumen Penelitian.....	61
3.5.3	Skala pengukuran instrumen.....	61
3.5.4	Uji Validitas.....	64
3.5.5	Uji Realibilitas.....	64
3.6	Teknik Analisi Data.....	65
3.6.1	Analisis Statistik Deskriptif.....	65
3.6.2	Transformasi data MSI	67
3.6.3	Uji Asumsi Klasik	68
3.6.4	Analisis Regresi berganda	69
3.6.5	Analisis koefisien korelasi	71
3.7	Uji Hipotesis.....	73
3.7.7.1	Uji Hipotesis Parsial.....	73
3.7.7.2	Uji Hipotesis Simultan.....	75
BAB IV HASIL PEMBAHASAN		77
4.1	Hasil Penelitian.....	77
4.1.1	Analisis Deskriptif.....	77
4.1.1.1	Karakteristik Deskriptif.....	79
4.1.1.2	Pertanyaan Responden Mengenai Promosi	79
4.1.1.3	Pertanyaan Responden Mengenai Citra Merek	83
4.1.1.4	Pertanyaan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan	85
4.1.2	Analisis Verifikatif.....	87

4.1.2.1 Hasil Uji Validitas	87
4.1.2.2 Hasil Uji Reabilitas	90
4.1.2.3 Uji Asumsi Klasik	91
4.1.2.4 Metode Analisis.....	98
4.1.2.4.1 Hasil Uji Koefisien Korelasi.....	96
4.1.2.4.2 Hasil Uji Koefisien Determinasi	97
4.1.2.4.3 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	99
4.1.2.4.4 Hasil Uji Hipotesis.....	101
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	108
4.2.1 Hasil Analisis Deskriptif.....	108
4.2.1.1 Hasil Analisis Promosi.....	109
4.2.1.2 Hasil Analisis Citra Merek.....	111
4.2.1.3 Hasil Analisis Kepuasan Pelanggan.....	115
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	117
5.1 Simpulan	117
5.2 Saran	119
DAFTAR PUSTAKA	121

