

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	
SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	
PERNYATAAN ORISINALITAS	
RIWAYAT HIDUP.....	
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	
ABSTRAK	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Rumusan Masalah	10
D. Tujuan Penelitian.....	10
E. Kegunaan Penelitian.....	11
F. Kerangka Pemikiran.....	11
G. Hipotesis.....	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	19
A. Manajemen.....	19
1. Pengertian Manajemen	19
2. Fungsi-fungsi Manajemen.....	19
B. Pemasaran.....	21

1. Pengertian Pemasaran/ <i>Marketing</i>	21
2. Konsep Pemasaran.....	22
C. <i>Brand Image</i>	26
1. Pengertian <i>Brand Image</i>	26
2. Pentingnya <i>Brand Image</i>	27
3. Pengukuran <i>Brand Image</i>	29
4. Dimensi dan Indikator Citra Merek (<i>Brand Image</i>).....	34
D. Produk	40
1. Pengertian Produk	40
2. Tingkatan Produk	41
3. Klasifikasi Produk	41
4. Dimensi Kualitas Produk.....	48
E. Loyalitas Konsumen.....	50
1. Pengertian Loyalitas	50
2. Pengertian Konsumen.....	54
3. Loyalitas Konsumen.....	55
4. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan	57
5. Program Kepuasan Pelanggan.....	58
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	61
A. Metode Penelitian.....	61

B. Populasi dan Sampel	61
1. Populasi	61
2. Sampel.....	62
C. Jenis Data	62
D. Variabel Penelitian.....	63
1. Variabel Bebas (<i>Independent</i>).....	63
2. Variabel Terikat (<i>Dependent</i>).....	64
3. Operasional Variabel.....	64
E. Teknik Pengumpulan Data.....	66
1. Wawancara	66
2. Kuesioner.....	67
F. Teknik Pengolahan Data	67
1. Uji Validitas.....	67
2. Uji Reliabilitas.....	68
3. Regresi Linier Berganda.....	69
4. Koefisien Korelasi Berganda.....	70
5. Uji Hipotesis.....	71
G. Jadwal dan Tempat Penelitian.....	72
BAB IV	74
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	74
A. Profil Perusahaan.....	74

B. Analisis Karakteristik Responden	94
C. Pengujian Penelitian Instrumen.....	96
D. Analisa Deskriptif.....	100
E. Analisis Regresi Linier Berganda	107
F. Uji Korelasi Berganda.....	109
G. Uji Hipotesis.....	110
H. Pembahasan Hasil Penelitian	115
BAB V.....	122
PENUTUP.....	122
A. Kesimpulan.....	122
B. Saran.....	123
DAFTAR PUSTAKA	125
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.

