

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
RIWAYAT HIDUP	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMAKASIH	viii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR RUMUS	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
ABSTRAK	xix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	12
C. Tujuan Penelitian	12
D. Kegunaan Penelitian	13
BAB II TINJAUAN TEORETIS	
A. Citra Merek	14
1. Merek	14
2. Citra	18
3. Definisi Citra Merek	19
4. Komponen Citra Merek	20
5. Proses Pembentukan Citra Merek.....	24
6. Industri Jasa Transportasi Bus	28
7. Maya Gapura Intan (MGI).....	39
8. Karakteristik Citra Merek Positif dan Negatif	45

B. Kepuasan Konsumen	46
1. Definisi Kepuasan Konsumen	46
2. Model Kepuasan Konsumen	48
3. Tipe-Tipe Kepuasan dan Ketidakpuasan	49
4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	52
5. Sebab-Sebab Munculnya Ketidakpuasan	52
6. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	53
7. Manfaat Pengukuran Kepuasan	54
C. Pandangan Mengenai Kongruensi Citra Merek dan Kepuasan Konsumen	54
D. Citra Merek dan Kepuasan Konsumen dalam Perspektif Islam	57
E. Kerangka Pemikiran	63
F. Hipotesis Penelitian	69

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian	70
B. Variabel Penelitian.....	71
1. Variabel Pertama (X1).....	72
2. Variabel Kedua (X2).....	73
C. Subjek Penelitian	73
1. Karakteristik Subjek Penelitian	73
2. Populasi Penelitian.....	74
3. Teknik Sampling dan Sampel Penelitian	75
D. Teknik Pengumpulan Data	75
1. Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....	75
2. Alat Ukur	76
3. Analisis Item	82
4. Uji Validitas	88
5. Uji Reliabilitas	89
6. Hipotesis Statistik	92
E. Teknik Analisis Data	92

1. Analisis Deskriptif	92
2. Analisis Inferensial	94
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	97
B. Pembahasan Hasil Penelitian	109
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	116
B. Saran	117
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

