

## DAFTAR ISI

|   |      |
|---|------|
| ABSTRAK .....                                       | ii   |
| KATA PENGANTAR .....                                | iii  |
| DAFTAR ISI .....                                    | vi   |
| DAFTAR TABEL .....                                  | viii |
| DAFTAR GAMBAR .....                                 | xi   |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                                | xii  |
| BAB 1 PENDAHULUAN .....                             | 1    |
| A. Latar Belakang Masalah.....                      | 1    |
| B. Identifikasi Masalah.....                        | 10   |
| C. Rumusan Masalah.....                             | 10   |
| D. Tujuan Penelitian.....                           | 10   |
| E. Kegunaan Penelitian.....                         | 10   |
| F. Kerangka Pemikiran.....                          | 11   |
| G. Penelitian Terdahulu .....                       | 15   |
| H. Hipotesis Penelitian .....                       | 18   |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....                        | 19   |
| A. Manajemen.....                                   | 19   |
| B. Manajemen Pemasaran .....                        | 21   |
| C. Citra Merek .....                                | 25   |
| D. Kualitas Pelayanan.....                          | 28   |
| E. Kepuasan Pelanggan .....                         | 32   |
| BAB III METODE PENULISAN .....                      | 36   |
| A. Metode Penelitan .....                           | 36   |
| B. Populasi dan Sampel.....                         | 37   |
| C. Jenis dan Sumber Data.....                       | 41   |
| D. Variabel Penulisan dan Operasional Variabel..... | 44   |
| E. Teknik Pengumpulan Data .....                    | 46   |
| F. Analisis dan Pengujian Instrumen.....            | 50   |
| G. Teknik Analisis dan Uji Hipotesis.....           | 54   |

|   |                                      |     |
|---|--------------------------------------|-----|
| H.  | Tempat dan Jadwal Penulisan .....    | 54  |
| BAB IV HASIL PENULISAN DAN PEMBAHASAN ..... |                                      | 56  |
| A.  | Gambaran Umum Intansi .....          | 56  |
| B.  | Data Deskriptif Responden .....      | 58  |
| C.  | Analisis Deskriptif Statistik .....  | 62  |
| D.  | Pengolahan Data Deskriptif .....     | 64  |
| E.  | Hasil Pengolahan Data Instrumen..... | 95  |
| F.  | Hasil Pengujian Hipotesis .....      | 99  |
| G.  | Pembahasan .....                     | 105 |
| BAB V PENUTUP .....                         |                                      | 111 |
| A.  | Kesimpulan.....                      | 111 |
| B.  | Saran .....                          | 111 |
| DAFTAR PUSTAKA .....                        |                                      | 102 |

