

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul Dalam .....	ii
Persetujuan Pembimbing .....	iii
Pengesahan Penguji .....	iv
Motto.....	v
Persembahan.....	vi
Kata Pengantar .....	vii
Daftar Isi .....	ix
Daftar Gambar .....	xii
Daftar Lampiran.....	xiii
Abstrak.....	xiv
<i>Abstract</i> .....	xv

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus dan Pertanyaan penelitian.....	7
C. Tujuan Penelitian. ....	8
D. Kegunaan Penelitian.....	8
E. Penegasan Istilah.....	9
F. Sistematika Penulisan.....	10

### **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

A. Strategi.....	12
a. Pengertian Strategi.....	12
B. <i>Brand Image</i> .....	17
a. Pengertian <i>Image</i> .....	17
b. Pengertian <i>Brand/Merek</i> .....	17
c. Pengertian <i>Brand Image</i> .....	17
d. Indikator <i>Brand Image</i> .....	20
e. Perencanaan <i>Brand Image</i> .....	21
f. Implementasi <i>Brand Image</i> .....	21
g. Evaluasi <i>Brand Image</i> .....	22
C. <i>Store Atmosphere</i> .....	23
a. Pengertian <i>Store Atmosphere</i> .....	23
b. Indikator <i>Store Atmosphere</i> .....	23

c.	Perencanaan <i>Store Atmosphere</i> .....	26
d.	Implementasi <i>Store Atmosphere</i> .....	27
e.	Evaluasi <i>Store Atmosphere</i> .....	28
D.	Kualitas Pelayanan.....	28
a.	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	28
b.	Indikator Kualitas Pelayanan.....	30
c.	Perencanaan Kualitas Pelayanan.....	31
d.	Implementasi Kualitas Pelayanan.....	32
e.	Evaluasi Kualitas Pelayanan.....	33
E.	Keputusan Pembelian.....	34
a.	Pengertian Keputusan Pembelian.....	34
b.	Proses Pengambilan Keputusan Pembelian.....	38
c.	Indikator Keputusan Pembelian.....	37
F.	Penelitian Terdahulu.....	38

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A.	Metode penelitian dan Jenis Penelitian.....	42
B.	Lokasi Penelitian.....	43
C.	Kehadiran Peneliti.....	43
D.	Sumber Data.....	44
a.	Sumber Data Primer.....	44
b.	Sumber Data Sekunder.....	44
E.	Teknik Pengumpulan Data.....	45
a.	Wawancara.....	45
b.	Observasi.....	46
c.	Dokumentasi.....	46
F.	Teknik Analisis Data.....	47
a.	Kondensasi Data.....	48
b.	Penyajian Data.....	48
c.	Penarikan Kesimpulan.....	49
G.	Pengecekan Keabsahan Data.....	50
H.	Tahap-Tahap Penelitian.....	51

### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

A.	Profil Usaha.....	53
----	-------------------	----

1. Sejarah dan Perkembangan Sego Babat Mbakyu.....	53
2. Visi dan Misi Sego Babat Mbakyu.....	54
3. Produk .....	55
B. Paparan Data .....	56
1. Perencanaan.....	56
2. Implementasi .....	61
3. Evaluasi .....	70
C. Temuan Penelitian.....	74
1. Perencanaan.....	74
2. Implementasi .....	75
3. Evaluasi .....	76
D. Hasil Penelitian.....	77
1. Perencanaan.....	77
2. Implementasi.....	78
3. Evaluasi.....	79
<b>BAB V PEMBAHASAN</b>	
A. Perencanaan.....	81
B. Implementasi.....	84
C. Evaluasi.....	88
<b>BAB VI PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	92
B. Saran .....	93
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	94
<b>LAMPIRAN</b>	