

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar .....	i
Halaman Sampul Dalam .....	ii
Halaman Persetujuan .....	iii
Halaman Pengesahan .....	iv
Halaman Motto .....	v
Halaman Persembahan .....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar .....	xv
Daftar Lampiran.....	xvi
Abstrak .....	xvii

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	10
C. Rumusan Masalah.....	10
D. Tujuan Penelitian .....	11
E. Kegunaan Penelitian .....	11
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian .....	13
G. Penegasan Istilah.....	13
H. Sistematika Penulisan Skripsi.....	16

## **BAB II LANDASAN TEORI**

A. Kerangka Teori .....	18
1. Brand image .....	18
2. Harga .....	26
3. Kualitas Pelayanan .....	30
4. <i>Word of Mout (WoM)</i> .....	37
5. Kepuasan Pelanggan .....	46
B. Kajian Penelitian Terdahulu .....	56
C. Kerangka Konseptual .....	61
D. Hipotesis .....	61

## **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis dan Pendekatan Jenis penelitian .....	64
B. Populasi, Sampling, dan Sampel .....	64
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran .....	66
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian .....	68
E. Teknik Analisis Data .....	77

## **BAB IV HASIL PENELITIAN**

A. Deskripsi Objek Penelitian .....	85
1. Profil Cuci Motor Sumber Bening .....	85
2. Lokasi Cuci Motor Sumber Bening .....	87
3. Visi dan Misi Cuci Motor Sumber Bening .....	87
4. Struktur Organisasi .....	88
B. Analisis Deskriptif .....	88

C. Hasil Analisis Data .....	95
1. Uji Validitas dan Uji Reabilitas .....	96
2. Uji Normalitas.....	98
3. Uji Asumsi Klasik Residual .....	100
4. Analisis Regresi Linier Berganda .....	104
5. Analisis Path .....	110

## **BAB V PEMBAHASAN**

A. Pengaruh Brand image terhadap Kepuasan Pelanggan Cuci Motor Sumber Bening .....	114
B. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Cuci Motor Sumber Bening .....	116
C. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Cuci Motor Sumber Bening.....	119
D. Pengaruh Brand image terhadap <i>Word of mouth</i> Cuci Motor Sumber Bening .....	121
E. Pengaruh Harga terhadap <i>Word of mouth</i> Cuci Motor Sumber Bening .....	126
F. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap <i>Word of mouth</i> Cuci Motor Sumber Bening .....	127
G. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap <i>Word of mouth</i> Cuci Motor Sumber Bening.....	130

**BAB VI PENUTUP**

A. Kesimpulan..... 132

B. Saran..... 134

**DAFTAR RUJUKAN**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**