

## 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
Pernyataan Keaslian Tulisan .....	ix
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel .....	xii
Daftar Bagan .....	xiii
Daftar Gambar.....	xiv
Abstrak .....	xv

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Rumusan Masalah.....	11
D. Tujuan Penelitian .....	11
E. Kegunaan Penelitian .....	12
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Masalah .....	13
G. Penegasan Istilah.....	14
H. Sistematika Penulisan .....	17

### **BAB II LANDASAN TEORI**

A. Manajemen Hubungan Pelanggan .....	19
B. Kepuasan Pelanggan .....	24
C. Harga.....	28
D. <i>Brand image</i> .....	34
E. Citra Merk.....	39
F. Tempat .....	46

G. Hubungan Antar Variabel .....	49
H. Penelitian Terdahulu .....	52
I. Kerangka Konseptual.....	56
J. Hipotesis Penelitian .....	56
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	58
B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian.....	59
C. Sumber Data, Variabel Penelitian, dan Skala Pengukuran .....	60
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	62
E. Teknik Analisis Data.....	68
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN</b>	
A. Deskripsi Objek Penelitian .....	72
B. Deskripsi Hasil Penelitian.....	75
C. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	87
D. Analisis Data Penelitian.....	89
<b>BAB V PEMBAHASAN</b>	
A. Pengaruh Harga, <i>Brand Image</i> , Citra Merk, dan Tempat terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan pada Kafe Dendy Sky View .....	102
B. Pengaruh Harga terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan pada Kafe Dendy Sky View .....	105
C. <i>Pengaruh Brand Image</i> terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan pada Kafe Dendy Sky View .....	107
D. Pengaruh Citra Merk terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan pada Kafe Dendy Sky View .....	109
E. Pengaruh Tempat terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan pada Kafe Dendy Sky View .....	111
<b>BAB VI PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	113
B. Saran .....	113
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>115</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	