**Daftar Isi**

**Bab I Pendahuluan**

* 1. Latar Belakang Masalah 1
  2. Perumusan Masalah 5
  3. Tujuan Penelitian 6
  4. Manfaat Penelitian 6

**Bab Ii Kajian Literatur Dan Pengembangan Hipotesis**

* 1. Kajian Literatur 8

2.1.1 Kepuasan Pelanggan 8

* + 1. Brand Image. 12

2.1.3 Kualitas Pelayanan 16

2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu Dan Pengembangan Hipotesis 20

2.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan . 20

* + 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Brand Image. 20
    2. Pengaruh Brand Image Terhadap Kepuasan Pelanggan.. 21
    3. Pengaruh Brand Image Sebagai Variabel Intervening Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan......... 21
  1. Kerangka Konseptual 22

**Bab III Metode Penelitian**

* 1. Objek Penelitian 23
  2. Populasi Dan Sampel 23
     1. Populasi 23
     2. Sampel 23
     3. Metode Pengambilan Sampel 24
  3. Jenis Data Dan Sumber Data 25
  4. Teknik Pengumpulan Data 25
  5. Definisi Operasional Variabel 26
     1. Kepuasan Pelanggan 26
     2. Brand Image 26
     3. Kualitas Pelayanan 27
     4. Skala Pengukuran Variabel 28

3.6 Teknik Analisis Data 29

3.6.1 Analisis Deskriptif 29

3.6.2 Uji Instrumen 30

3.6.2.1 Uji Validitas 30

3.6.2.2 Uji Reliabilitas 30

3.6.3 Uji Asumsi Klasik 31

3.6.3.1 Uji Normalitas 31

3.6.3.2 Uji Heteroskedastisitas 31

3.6.3.3 Analisis Regresi Linear Sederhana 32

* + - 1. Analisis Regresi Linear Bertingkat 33

3.7 Pengujian Hipotesis 34

3.7.1 Uji Koefisien Determinasi (R2) 34

3.7.2 Uji T-Tes Statistik 34

**Bab IV Hasil Dan Pembahasan**

4.1 Deskripsi Umum Responden 36

4.1.1 Profil Responden Berdasarkan Gender 37

4.1.2 Profil Responden Berdasarkan Usia 37

4.1.3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan 38

4.1.4 Profil Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan 39

4.2 Deskriptif Hasil Penelitian 40

4.2.1 Kepuasan Pelanggan 40

4.2.2 Brand Image 42

4.2.3 Kualitas Pelayanan 43

4.3 Uji Instrument Data 46

4.3.1 Pengujian Validitas Data 46

4.3.2 Pengujian Reliabelitas 52

4.4 Uji Asumsi Klasik 53

4.4.1 Uji Normalitas 53

4.4.2 Uji Heteroskedastisitas 54

4.5 Pembahasan Hasil Regresi Linear Sederhana 55

4.6 Pembahasan Hasil Regresi Linear Bertingkat 59

4.7 Pembahasan 64

**Bab V Penutup**

5.1 Kesimpulan 70

5.2 Keterbatasan Penelitian 70

5.3 Saran 71