

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRACT	xiii
INTISARI	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Tujuan Penelitian	10
C. Manfaat Penelitian	10
1. Manfaat Teoritis	10
2. Manfaat Praktis	10
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Brand Image	11
1. Pengertian <i>Brand</i>	11
2. Pengertian <i>Brand Image</i>	12
3. Aspek-aspek <i>Brand image</i>	15
4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi <i>Brand Image</i>	18
B. Persepsi terhadap Kualitas Layanan Frontliner	20
1. Pengertian Persepsi	20
2. Pengertian Frontliner	22

3.	Pengertian Pelayanan	23
4.	Pengertian Kualitas Layanan	23
5.	Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan	25
6.	Aspek-aspek Kualitas Layanan	29
C.	Dinamika Hubungan Persepsi Kualitas Layanan <i>Frontliner</i> dengan <i>Brand Image</i> ..	32
D.	Hipotesis Penelitian	34
BAB III. METODE PENELITIAN		35
A.	Identifikasi Variabel Penelitian	35
B.	Definisi Operasional Variabel Penelitian	35
1.	<i>Brand Image</i>	35
2.	Persepsi terhadap Kualitas Layanan <i>Frontliner</i>	36
C.	Subjek Penelitian	36
D.	Metode Pengumpulan Data	37
E.	Instrumen Pengukuran	38
1.	Bentuk Instrumen	38
2.	Validitas dan Reliabilitas	41
F.	Metode Analisis Data	43
BAB IV. PELAKSANAAN DAN HASIL PENELITIAN		44
A.	Orientasi Kancan Penelitian	44
1.	Orientasi Kancan	44
2.	Persiapan Penelitian	46
B.	Pelaksanaan Penelitian	51
C.	Deskripsi Subjek	51
D.	Analisis Data	52
1.	Deskripsi Data Penelitian	52
2.	Deskripsi Kategorisasi Data Penelitian	54

3.	Analisis Hasil Data Penelitian	56
E.	Pembahasan	59
F.	Keterbatasan Peneliti	64
BAB V.	PENUTUP	65
A.	Kesimpulan	65
B.	Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN	71

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Penjualan Kedai Digital di Beberapa Outlet dari Tahun 2012 – 2016	5
Tabel 2. Sebaran Aitem Skala Persepsi Terhadap Kualitas Layanan <i>Frontliner</i>	39
Tabel 3. Sebaran Aitem <i>Brand Image</i>	40
Tabel 4. <i>Blueprint</i> Skala Persepsi Terhadap Kualitas Layanan <i>Frontliner</i> Uji Coba	49
Tabel 5. <i>Blueprint</i> Skala <i>Brand Image</i>	50
Tabel 6. Deskripsi Subjek Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 7. Deskripsi Subjek Berdasarkan Usia	52
Tabel 8. Deskripsi Data Penelitian Persepsi Terhadap Kualitas Layanan Dan <i>Brand Image</i>	54
Tabel 9. Hubungan Kategorisasi Data Variable Persepsi Terhadap Kualitas Layanan	55
Table 10. Kategorisasi Data Variable <i>Brand Image</i>	55
Table 11. Hasil Normalitas	56
Table 12. <i>Correlation</i>	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A. Alat Ukur Penelitian (Uji Coba)	Error! Bookmark not defined.2
Lampiran B. Data Penelitian (Uji Coba)	88
Lampiran C. Uji Reliabilitas dan Seleksi Aitem (Uji Coba)	97
Lampiran D. Alat Ukur Penelitian.....	109
Lampiran E. Data Penelitian.....	121
Lampiran F. Analisis Data.....	134
Lampiran G. <i>Guidline</i> Wawancara.....	140
Lampiran H. Hasil Wawancara	142
Lampiran I. Surat Izin Penelitian.....	146