

|                                                    |                                                                              |           |
|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.7.1                                              | Uji Validitas .....                                                          | 38        |
| 3.7.2                                              | Uji Reliabilitas .....                                                       | 40        |
| 3.8                                                | Teknik Analisis Data.....                                                    | 41        |
| 3.8.1                                              | Analisis Deskriptif .....                                                    | 41        |
| 3.9                                                | Analisa <i>Top Two Boxes</i> dan <i>Bottom Two Boxes</i> .....               | 42        |
| 3.10                                               | <i>Crosstab</i> (Tabel Silang) dan <i>Chi square</i> .....                   | 42        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b> |                                                                              | <b>43</b> |
| 4.1                                                | Hasil Penelitian .....                                                       | 43        |
| 4.1.1                                              | Profil Responden.....                                                        | 43        |
| 4.2.1                                              | Validitas .....                                                              | 44        |
| 4.2.2                                              | Reliabilitas .....                                                           | 46        |
| 4.2.3                                              | Analisis Deskriptif dan <i>Top Two Boxes</i> , <i>Bottom Two Boxes</i> ..... | 47        |
| 4.2.4                                              | Analisa <i>Crosstab</i> (Tabulasi Silang) dan <i>Chi square</i> .....        | 53        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>            |                                                                              | <b>63</b> |
| 1.3                                                | Kesimpulan .....                                                             | 63        |
| 2.2                                                | Saran.....                                                                   | 64        |
| 2.2.1                                              | Saran Bagi Perusahaan.....                                                   | 64        |
| 2.2.2                                              | Saran Bagi Peneliti selanjutnya.....                                         | 65        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                         |                                                                              | <b>66</b> |

|                                            |           |
|--------------------------------------------|-----------|
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>        | <b>16</b> |
| 2.1 Landasan Teori.....                    | 16        |
| 2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran ..... | 16        |
| 2.1.2 Pengertian Pemasaran .....           | 16        |
| 2.1.3 Produk .....                         | 17        |
| 2.1.4 Jasa .....                           | 17        |
| 2.1.5 Pengertian Persepsi .....            | 18        |
| 2.1.6 Pengertian Merek .....               | 18        |
| 2.1.7 Manfaat Merek.....                   | 19        |
| 2.1.8 Pengertian Ekuitas Merek .....       | 19        |
| 2.1.9 Dimensi Ekuitas Merek.....           | 20        |
| 2.1.10 Penelitian Terdahulu .....          | 25        |
| 2.2 Kerangka Pemikiran.....                | 28        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>     | <b>30</b> |
| 3.1 Jenis Penelitian.....                  | 30        |
| 3.2 Variabel Operasional.....              | 31        |
| 3.3 Skala Pengukuran.....                  | 33        |
| 3.4 Tahap Penelitian.....                  | 34        |
| 3.5 Populasi dan Sampel .....              | 35        |
| 3.5.1 Populasi .....                       | 35        |
| 3.5.2 Sampel.....                          | 35        |
| 3.5.3 Teknik sampling.....                 | 36        |
| 3.5.4 Metode Sampling .....                | 37        |
| 3.6 Teknik Pengumpulan Data.....           | 37        |
| 3.7 Uji Validitas dan Realibilitas .....   | 38        |

## DAFTAR ISI

|                                                                |      |
|----------------------------------------------------------------|------|
| HALAMAN PERSETUJUAN .....                                      | ii   |
| LEMBAR PERNYATAAN .....                                        | iii  |
| ABSTRAK .....                                                  | iv   |
| <i>ABSTRACT</i> .....                                          | v    |
| KATA PENGANTAR.....                                            | vi   |
| DAFTAR ISI.....                                                | viii |
| DAFTAR TABEL .....                                             | xi   |
| DAFTAR GAMBAR.....                                             | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN.....                                         | 1    |
| 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....                       | 1    |
| 1.1.1 Sejarah Perusahaan.....                                  | 1    |
| 1.1.2 Visi & Misi Perusahaan .....                             | 3    |
| 1.1.3 Logo Perusahaan .....                                    | 3    |
| 1.1.4 Informasi Perusahaan .....                               | 4    |
| 1.1.5 Struktur Organisasi perusahaan.....                      | 5    |
| 1.1.6 Produk , Fasilitas, dan Layanan Perusahaan Bank BJB..... | 6    |
| 1.1.7 Pengertian Layanan T-Samsat.....                         | 8    |
| 1.1.8 Persyaratan .....                                        | 9    |
| 1.1.9 Keuntungan .....                                         | 9    |
| 1.2 Latar Belakang .....                                       | 10   |
| 1.3 Perumusan Masalah .....                                    | 13   |
| 1.4 Tujuan Penelitian .....                                    | 13   |
| 1.6 Batasan Masalah.....                                       | 14   |
| 1.7 Sistematika Penulisan Laporan Akhir .....                  | 15   |