

## DAFTAR ISI

### LEMBAR PENGESAHAN

DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR GRAFIK .....	vii

### DAFTAR

LAMPIRAN.....	vii
---------------	-----

i

<b>BAB I</b>	<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
	1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
	1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah .....	9
	1.2.1 Identifikasi Masalah .....	9
	1.2.2 Rumusan Masalah .....	10
	1.3 Tujuan Penelitian .....	10
	1.4 Manfaat Penelitian .....	10
	1.4.1 Manfaat Teoritis .....	10
	1.4.2 Manfaat Praktis .....	11
<b>BAB II</b>	<b>KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN</b>	
	<b>HIPOTESIS .....</b>	<b>12</b>
	2.1 Kajian Pustaka .....	12
	2.1.1 Teori Ilmu Manajemen .....	12
	2.1.1.1 Pengertian Manajemen .....	12

2.1.1.2	Fungsi-Fungsi Manajemen .....	13
2.1.1.3	Tujuan Manajemen .....	14
2.1.1.4	Karakteristik dan Nilai Manajemen .....	15
2.1.1.5	Manajemen .....	16
2.1.1.6	Bidang-Bidang Manajemen .....	18
2.1.1.7	Manajemen Modern .....	20
2.1.2	Manajemen Pemasaran .....	21
2.1.2.1	Pengertian Manajemen Pemasaran .....	21
2.1.2.2	Fungsi Manajemen Pemasaran .....	22
2.1.2.3	Tujuan Pemasaran .....	23
2.1.2.4	Masalah Masalah Dalam Pemasaran .....	24
2.1.2.5	<i>Marketing Mix (7P)</i> .....	26
2.1.2.6	Strategi Pemasaran .....	31
2.1.2.7	Pemasaran Era Industri Era 4.0 .....	32
2.1.2.8	<i>Digital Marketing</i> .....	34
2.1.3	<i>Event Marketing</i> .....	37
2.1.3.1	Pengertian <i>Event Marketing</i> .....	37
2.1.3.2	Fungsi <i>Event Marketing</i> .....	38
2.1.3.3	Jenis- jenis <i>Event Marketing</i> .....	40
2.1.3.4	Tujuan <i>Event Marketing</i> .....	40
2.1.3.5	Indikator <i>Event Marketing</i> .....	42
2.1.4	<i>Brand Image</i> (Citra Merek) .....	42
2.1.4.1	Pengertian Citra Merek ( <i>Brand Image</i> ) .....	42

2.1.4.2	Penggolongan Merek.....	43
2.1.4.3	Manfaat Citra Merek ( <i>Brand Image</i> ).....	46
2.1.4.4	Faktor-Faktor Pembentuk <i>Brand Image</i> .....	47
2.1.4.5	Citra Merek ( <i>Brand Image</i> ) dalam Aktivitas <i>Public Relations</i> .....	49
2.1.4.6	Indikator Citra Merek ( <i>Brand Image</i> ) .....	50
2.1.5	<i>Purchase Intention</i> .....	51
2.1.5.1	Pengertian <i>Purchase Intention</i> .....	51
2.1.5.2	Tahapan <i>Purchase Intention</i> Konsumen .....	52
2.1.5.3	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi <i>Purchase Intention</i> .....	56
2.1.5.4	Jenis-Jenis Perilaku Pembelian.....	57
2.1.5.5	Indikator <i>Purchase Intentions</i> .....	60
2.1.6	Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	62
2.2	Kerangka Pemikiran .....	64
2.2.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen .....	65
2.2.2	Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen	65
2.2.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen .....	67
2.3	Hipotesis Penelitian .....	69
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN</b> .....	<b>70</b>
3.1	Metode Penelitian yang Digunakan .....	70

3.2 Definisi Variabel dan Operasionalisasi Variabel .....	71
3.2.1 Definisi Variabel .....	71
3.2.2 Operasionalisasi Variabel .....	72
3.3 Populasi dan Sampel .....	74
3.3.1 Populasi .....	74
3.3.2 Sampel .....	75
3.4 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data .....	77
3.4.1 Sumber Data .....	77
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data .....	78
3.5 Teknik Analisis Data .....	80
3.5.1 Analisis Deskriptif .....	80
3.5.2 Analisis Asosiatif .....	82
3.6 Tempat dan Waktu Penelitian .....	89
3.6.1 Tempat Penelitian .....	89
3.6.2 Waktu Penelitian .....	90
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>91</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Hasil Pra Survey tentang <i>Purchase Intention</i> pada JG Motor Yamaha Pangandaran.....	6
Tabel 2.1	Fungsi-Fungsi Manajemen .....	14
Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu .....	62
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel .....	73
Tabel 3.2	Penjualan Motor pada JG Motor Yamaha Pangandaran Tahun 2021 .....	75
Tabel 3.3	Kategori Jawaban dan Cara Pemberian Skor Angket .....	79
Tabel 3.4	Pedoman untuk menentukan interpretasi koefisien korelasi .....	83
Tabel 3.5	Pedoman untuk menentukan interpretasi koefisien korelasi .....	87
Tabel 3.6	Jadwal Penelitian .....	90

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model AIDA .....	52
Gambar 2.2	Jenis Perilaku Keputusan Pembelian.....	60
Gambar 2.3	Paradigma Penelitian .....	68

## **DAFTAR GRAFIK**

Grafik 1.1 Penjualan JG Motor Yamaha Pangandaran Tahun 2021 .....	5
---	---

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1. SK Bimbingan Skripsi
- Lampiran 2. Surat Izin Penelitian
- Lampiran 3. Balasan Surat Izin Penelitian
- Lampiran 4. Data Penguat Masalah
- Lampiran 5. Data Populasi



