

DAFTAR ISI

	Hal
Halaman Judul.....	i
Lembar Pengesahan	ii
Lembar Pernyataan.....	iii
Abstrak	iv
Abstract	v
Prakata.....	vi
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran.....	xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	9
1.3. Batasan Masalah	10
1.4. Rumusan Masalah	11
1.5. Tujuan Penelitian	12
1.6. Manfaat Penelitian	13

BAB II LANDASAN TEORI

2.1. Kajian Literatur	14
2.1.1. Citra Merek	14
2.1.2. Kualitas Pelayanan.....	20

2.1.3. Produk	22
2.1.4. Kepuasan Pelanggan / Nasabah	27
2.1.2.1. Mengukur Kepuasan	32
2.1.5. Loyalitas Pelanggan / Nasabah	36
2.1.5.1. Tingkatan Loyalitas Pelanggan	37
2.1.5.2. Mengukur Loyalitas Pelanggan	38
2.2. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	41

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Kerangka Penelitian.....	49
3.2. Hipotesis Penelitian	52
3.3. Desain Penelitian	52
3.4. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	53
3.5. Tempat dan Waktu Penelitian	55
3.5.1. Tempat Penelitian.....	55
3.5.2. Waktu Penelitian	56
3.6. Teknik Pengambilan Sampel dan Pengumpulan Data	56
3.7. Uji Kualitas Data.....	58
3.7.1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	59
3.8. Metode Analisis	62
3.8.1. Analisis Deskriptif	63
3.8.2. Analisa Koefisien Determinasi dan	83
Korelasi Majemuk (R^2 dan R)	
3.8.3. Pengujian Hipotesis.....	64

3.8.3.1. Uji-F	64
3.8.3.2. Uji-t	65
3.8.4. Analisis Regresi	65
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	67
4.2. Hasil Penelitian	68
4.2.1. Analisis Deskriptif	68
4.2.2. Penyebaran Data.....	73
4.2.3. Kerangka Pemikiran 1	74
4.2.4. Kerangka Pemikiran 2.....	79
4.2.5. Pembahasan Hasil Penelitian	83
4.2.6. Keterbatasan Penelitian.....	84
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan.....	85
5.2. Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN	92