

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINILITAS.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Batasan Masalah.....	8
1.4 Rumusan Masalah	9
1.5 Tujuan Penelitian	9
1.6 Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kualitas Pelayanan	10
2.2 Citra Merek	17
2.3 Kepuasan	32
2.4 Loyalitas	38
2.5 Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	43

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Kerangka Penelitian	46
3.2	Hipotesis Penelitian.....	47
3.3	Desain Penelitian.....	50
3.4	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	50
3.5	Teknik Pengumpulan Data dan Pengambilan Sampel	56
3.6	Uji Kualitas Data.....	58
3.7	Uji ANOVA	61
3.8	Metode Analisis	62
3.9	Teknik Analisis Data.....	68
3.10	Faktor Mediasi	75

BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN

4.1	Pelaksanaan Penelitian	77
4.2	Profil Responden.....	81
4.3	Analisis Statistik Deskriptif Kuesioner	86
4.4	Analisis Inferensial Terhadap Variabel Penelitian	88
4.5	<i>Confirmatory Factor Analysis (CFA)</i>	94
4.6	<i>Second Order Confirmatory Factor Analysis (2nd CFA)</i>	101
4.7	Pengujian Faktor Mediasi	107
4.8	Pengujian Hipotesis.....	108
4.9	Implikasi Manajerial	112

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	125
5.2	Saran.....	126
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	128

DAFTAR REFERENSI	129
-------------------------------	-----

BIODATA PENULIS	225
------------------------------	-----