

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Abstrak	ii
Abstract	iii
Daftar Isi	iv
Daftar Tabel	vii
Daftar Gambar	viii
Daftar Lampiran	ix
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	6
1.3. Batasan Masalah	7
1.4. Rumusan Masalah	7
1.5. Tujuan Penelitian	7
1.6. Manfaat Penelitian	7
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 8
2.1 Kajian Literatur	8
2.1.1 Kualitas Pelayanan	9
2.1.2 Lokasi	12
2.1.3 Promosi	16
2.1.5 Loyalitas Pelanggan	19
2.1.6 Karakteristik Loyalitas Pelanggan	23
2.1.7 Tahapan Loyalitas	24
2.1.8 Keuntungan Mendapat Konsumen Loyal	25
2.1.9 Hal Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan	25
2.2 Industri Otomotif di Indonesia	26
2.3 Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan	27

BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	31
	3.1.Kerangka Penelitian	31
	3.2.Hipotesis Penelitian.....	35
	3.3.Desain Penelitian.....	35
	3.4.Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	36
	3.5.Teknik Pengumpulan Data danPengambilan Sampel.....	40
	3.5.1. Jenis Data	40
	3.5.2. Populasi dan Sampel	40
	3.5.3. Teknik Penarikan Sampel	40
	3.5.4. Metode Pengumpulan Data	41
	3.6. Metode Analisis Data.....	41
	3.6.1. Analisis Deskriptif	41
	3.6.2. Uji Kualitas Data.....	42
	3.6.3. Uji Normalitas.....	43
	3.6.4. Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	44
	3.6.5. Analisis Regresi Linear Berganda.....	44
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	46
	4.1. GambaranUmumObjekPenelitian	46
	4.2. Analisis Data Deskriptif Responden	47
	4.3. Hasil Uji Kualitas Data	54
	4.3.1. Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Variabel.	54
	4.3.1.1 Variabel Kualitas Pelayanan	54
	4.3.1.2 Variabel Lokasi	55
	4.3.1.3 Variabel Promoasi.....	56
	4.4. Uji Asumsi Klasik.....	56
	4.4.1 Uji Multikolinearitas	56

4.4.2 Uji Heteroskedastisitas.....	57
4.4.3 Pengujian Hipotesis	58
4.5. Pembahasan Hasil Penelitian	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	65
5.1 Kesimpulan	65
5.2 Saran.....	65