

## DAFTAR GAMBAR

Nomor	Nama Gambar	Halaman
1.1	Hasil Pra Survei terhadap citra merek dan kualitas pelayanan .....	5
1.2	Hasil Pra Survei terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas .....	6
2.1	Model Penelitian .....	39
3.1	Diagram Jalur Hubungan Kausal .....	57
3.5	Substruktural persamaan 1 .....	58
3.6	Substruktural persamaan 2 .....	59
4.1	Profil Berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
4.2	Karakteristik Berdasarkan Usia.....	63
4.3	Karakteristik Rata-rata Pengeluaran Setiap Bulan.....	64
4.4	Hasil Uji Normalitas .....	71
4.5	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	73
4.6	Analisis Jalur Tahap I .....	77
4.7	Model Jalur Substruktural Persamaan I .....	78
4.8	Analisis Jalur Tahap Substruktural Persamaan I.....	82
4.9	Model Jalur Substruktural Persamaan II.....	82
4.10	Analisis Jalur Substruktural Persamaan II .....	87
4.11	Analisis Jalur Jalur Tahap II .....	87