

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi dan Pembatasan Masalah .....	7
1.2.1 Identifikasi Masalah .....	7
1.2.2 Pembatasan Masalah .....	8
1.3 Rumusan Masalah .....	8
1.4 Tujuan Penelitian.. .....	9
1.5 Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>11</b>
2.1 <i>Brand Image</i> .....	11
2.1.1 Indikator <i>Brand Image</i> .....	12
2.1.2 Faktor-Faktor Pembentuk <i>Brand Image</i> .....	13
2.1.3 Langkah-langkah Membangun <i>Brand Image</i> .....	13
2.1.4 Elemen <i>Brand Image</i> .....	14
2.2 Kualitas Pelayanan .....	15
2.2.1 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	16
2.3 Kepuasan Pelanggan .....	19
2.3.1 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	20
2.3.2 Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan .....	21
2.3.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	21
2.4 Loyalitas Pelanggan .....	24
2.4.1 Faktor-faktor Loyalitas Pelanggan.....	25
2.4.2 Jenis-Jenis Loyalitas Pelanggan.....	27
2.4.3 Dimensi Loyalitas Pelanggan.....	29
2.5 Penelitian Terdahulu .....	30
2.6.1 Hubungan <i>Brand Image</i> dengan Kepuasan Pelanggan .....	34

2.6.2	Hubungan <i>Brand Image</i> dengan Loyalitas.....	35
2.6.3	Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan .....	35
2.6.4	Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas.....	36
2.6.5	Hubungan Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas .....	36
2.6.6	Hubungan <i>Brand Image</i> dengan Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan .....	37
2.6.7	Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan .....	37
2.7	Hipotesis.....	38
2.8	Model Penelitian .....	39
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>40</b>
3.1	Desain Riset .....	40
3.2	Jenis dan Sumber Data.....	41
3.2.1	Jenis Data .....	41
3.2.2	Sumber Data.....	42
3.3	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	43
3.3.1	Populasi .....	43
3.3.2	Sampel.....	43
3.3.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	44
3.4	Unit Analisis .....	44
3.5	Definisi Operasional Variabel.....	45
3.6	Teknik Analisis Data.....	50
3.6.1	Uji Instrumen .....	50
3.6.1.1	Uji Validitas .....	50
3.6.1.2	Uji Reliabilitas .....	52
3.6.2	Uji Asumsi Klasik.....	53
3.6.2.1	Uji Normalitas.....	53
3.6.2.2	Uji Multikolinearitas .....	54
3.6.2.3	Uji Heteroskedastisitas.....	55
3.6.2.4	Uji Serempak (f).....	55
3.6.2.5	Uji Parsial (t).....	56
3.6.2.6	Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ).....	56
3.6.2.7	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	61
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>62</b>
4.1	Hasil Penelitian .....	62
4.1.1	Profil Responden.....	62
4.2	Uji Validitas dan Reabilitas .....	64
4.2.1	Uji Validitas .....	64
4.2.2	Uji Reliabilitas .....	68
4.3	Uji Asumsi Klasik .....	71
4.3.1	Uji Normalitas .....	71
4.3.2	Uji Multikolinearitas .....	72
4.3.3	Uji Heteroskedastisitas .....	73
4.3.4	Uji F .....	74
4.3.5	Uji T .....	75
4.4	Uji Path Analysis .....	77

4.4.1	Analisis Jalur Tahap 1 .....	77
4.4.2	Analisis Jalur Tahap 2 .....	78
4.5	Pembahasan Hasil Penelitian .....	90
4.5.1	Pengaruh <i>Brand Image</i> terhadap Kepuasan Pelanggan ....	90
4.5.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	91
4.5.3	Pengaruh <i>Brand Image</i> terhadap Loyalitas .....	92
4.5.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas .....	93
4.5.5	Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas.....	94
4.6	Temuan Penelitian.....	94
4.7	Keterbatasan Penelitian.....	95
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN, SARAN DAN IMPLIKASI PENELITIAN .....</b>	<b>96</b>
5.1	Kesimpulan .....	96
5.2	Saran.....	98
5.2	Implikasi Penelitian.....	99
	<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>101</b>
	<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>106</b>