

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah 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	8
1.5 Manfaat Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1. Citra Merek	10
2.1.1 Manfaat Citra Merek	10
2.1.2 Dimensi Citra Merek	11
2.2. Kualitas Pelayanan	12
2.2.1 Karakteristik Pelayanan atau Jasa	13
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	14
2.3. Kepuasan Pelanggan	15
2.3.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	16
2.3.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan	17
2.3.3 Prinsip Kepuasan Pelanggan	17
2.4. Loyalitas	18
2.4.1 Tingkatan Loyalitas	19
2.4.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas	20
2.4.3 Dimensi Loyalitas	21
2.4.4 Prinsip Loyalitas	21
2.5. Penelitian Terdahulu	22
2.6. Hubungan Antar Variabel	26
2.6.1 Hubungan Citra Merek (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Z0)	26
2.6.2 Hubungan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan(Z)	27
2.6.3 Hubungan Kepuasan Pelanggan (Z) terhadap Loyalitas (Y)	27
2.6.4 Hubungan Citra Merek (X1) terhadap Loyalitas (Y)	28
2.6.5 Hubungan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Loyalitas (Y)	28
2.7. Hipotesis	29
2.8. Model Penelitian	29

BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Desain Riset	30
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	30
3.2.1 Jenis Data	30
3.2.2 Sumber Data	31
3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	31
3.3.1 Populasi	31
3.3.2 Sampel	31
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel	31
3.4 Unit Analisis	32
3.5 Definisi Operasional Variabel	33
3.6 Teknik Analisis Data	33
3.6.1 Uji Validitas	34
3.6.2 Uji Reliabilitas	35
3.6.3 Analisis Path (Path Analysis)	36
3.6.4 Uji t (Parsial)	37
3.6.5 Koefisien Determinasi (R^2)	37
BAB IV HASIL PENELITIAN	38
4.1 Hasil Penelitian	38
4.1.1 Karakteristik Responden	38
4.1.2 Uji Validitas	39
4.1.3 Uji Reliabilitas	42
4.2 Analisis Deskriptif Penelitian	42
4.2.1 Variabel Citra Merek (X1).....	43
4.2.2 Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	44
4.2.3 Variabel Kepuasan Pelanggan (Z).....	45
4.2.4 Variabel Loyalitas (Y)	45
4.3 Analisis jalur (Path Analysis).....	46
4.3.1 Analisis Jalur Tahap 1	47
4.3.2 Analisis Jalur Tahap 2	49
4.3.3 Analisis Jalur Gabungan Tahap 1 dan Tahap 2	52
BAB V PEMBAHASAN	55
5.1 Pembahasan hasil penelitian	55
5.1.1 Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan	55
5.1.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	55
5.1.3 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas	56
5.1.4 Pengaruh Citra Merek (X1) terhadap Loyalitas	56
5.1.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas	57
5.1.6 Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan	57
5.1.7 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan	58
5.2 Temuan Penelitian	58

5.3 Keterbatasan Penelitian	58
BAB VI PENUTUP	59
6.1 Kesimpulan	59
6.2 Saran	60
6.3 Implikasi Hasil Penelitian	61
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	64