

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
UCAPAN TERIMA KASIH	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Rumusan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.5.1 Manfaat Teoritis	6
1.5.2 Manfaat Praktis	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Teori terkait Variabel Penelitian	8
2.2 Citra Merek	8
2.2.1 Definisi Citra Merek	8
2.2.2 Dimensi dan Indikator Citra Merek	8
2.3 Kualitas Pelayanan	9
2.3.1 Definisi Kualitas Pelayanan	9
2.3.2 Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan	9
2.4 Kepuasan Pelanggan	10
2.4.1 Definisi Kepuasan Pelanggan	10
2.4.2 Dimensi dan Indikator Kepuasan Pelanggan	10
2.5 Loyalitas Pelanggan	10
2.5.1 Definisi Loyalitas Pelanggan	10
2.5.2 Faktor – Faktor Loyalitas Pelanggan	12
2.5.3 Dimensi dan Indikator Loyalitas Pelanggan	11
2.6 Hasil Penelitian Terdahulu	12
2.7 Hubungan Antar Variabel	15
2.7.1 Hubungan antara Citra Merek dengan Kepuasan Pelanggan	15
2.7.2 Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan..	16
2.7.3 Hubungan antara Citra Merek dengan Loyalitas Pelanggan.....	16
2.7.4 Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan ..	17

2.7.5	Hubungan antara Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan	17
2.7.6	Hubungan antara Citra Merek dengan Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan	17
2.7.7	Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan	18
2.8	Hipotesis	18
2.9	Model Penelitian	19
BAB III METODE PENELITIAN		20
3.1	Desain Riset	20
3.2	Jenis dan Sumber Data	20
3.2.1	Jenis Data	20
3.2.2	Sumber Data	21
3.3	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	21
3.3.1	Populasi	21
3.3.2	Sampel	21
3.3.3	Teknik Pengambilan Sampel	21
3.4	Unit Analisis	22
3.5	Definisi Operasional Variabel	22
3.6	Teknik Analisis Data	23
3.6.1	Uji Validitas	24
3.6.2	Uji Reliabilitas	24
3.7	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	25
3.7.1	Pengujian Hipotesis	28
3.7.1.1	Uji F	28
3.7.1.2	Uji t	28
3.7.3	Koefisien Determinasi R^2	29
BAB IV HASIL PENELITIAN		30
4.1	Karakteristik Responden	30
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	30
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	30
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	31
4.2	Hasil Uji Validitas	31
4.3	Hasil Uji Reliabilitas	34
4.4	Analisis Deskriptif Penelitian	34
4.4.1	Variabel Citra Merek	35
4.4.2	Variabel Kualitas Pelayanan	36
4.4.3	Variabel Loyalitas Pelanggan	37
4.4.4	Variabel Kepuasan Pelanggan	38
4.5	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	39
4.5.1	Analisis Jalur Tahap 1	39
4.5.2	Analisis Jalur Tahap 2	42
4.5.3	Substruktur Persamaan 1 dan 2	46

BAB V PEMBAHASAN	48
5.1 Pembahasan Hasil Penelitian	48
5.1.1 Pengaruh Citra Merek (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Z)	48
5.1.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Z).....	48
5.1.3 Pengaruh Kepuasan Pelanggan (Z) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	49
5.1.4 Pengaruh Citra Merek (X1) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	49
5.1.5 Pengaruh Citra Merek (X1) terhadap Loyalitas (Y) melalui Kepuasan Pelanggan (Z).....	49
5.2 Temuan Penelitian.....	50
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	50
BAB VI KESIMPULAN, SARAN DAN IMPLIKASI PENELITIAN.....	52
6.1 Kesimpulan	52
6.2 Saran.....	52
6.3 Implikasi Penelitian.....	53
DAFTAR REFERENSI	54