

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah dan Pembatasan Masalah	7
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	9
F. Sistematika Penulisan	10
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Loyalitas Konsumen	11
1. Definisi Loyalitas	11
2. Dimensi Loyalitas.....	13

3. Tingkatan loyalitas	14
4. Karakteristik Loyalitas Pelanggan	17
B. Kualitas Produk.....	18
1. Tingkatan Produk	19
2. Klasifikasi Produk	23
3. Faktor – faktor yang mempengaruhi kualitas produk	24
4. Pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas	26
C. Citra Merek	27
1. Dimensi Citra Merek.....	29
2. Pengaruh citra merek terhadap loyalitas konsumen	30
D. Kepuasan Konsumen	31
E. Penelitian Terdahulu	33
F. Model Penelitian	34
G. Kerangka Pikir	35
H. Hipotesis.....	36

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian	37
B. Jenis dan Sumber Data	37
C. Metode Pengumpulan Data	38
D. Populasi dan Sampel	39

E. Metode Analisis	40
F. Definisi Operasional Variabel	53
BAB IV	GAMBARAN UMUM SUBYEK PENELITIAN
A. Sejarah Perusahaan.....	55
B. SELOGAN McDonald's di Indonesia	56
C. VISI DAN MISI McDonald's	57
D. STRUKTUR ORGANISASI McDonald's Citra Raya Cikupa...	58
E. PROFIL RESPONDEN	63
BAB V	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
A. Hasil Uji Validitas.....	67
1. Uji Validitas <i>Kualitas Produk</i>	67
2. Uji Validitas Citra Merek.....	68
3. Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	68
4. Uji Validitas Loyalitas	69
B. Hasil Uji Reliabilitas	71
C. Analisis Path (Diagram Jalur)	72
1. Analisis Regresi	72
2. Analisis Regresi	77
3. Diagram	83
4. Perhitungan Pengaruh.....	84

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	86
B. Saran	87

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN