

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah dan Pembatasan Masalah.....	6
1.2.1 Identifikasi Masalah	6
1.2.2 Pembatasan Masalah	7
1.3. Rumusan Masalah	7
1.4. Tujuan Penelitian	8
1.5. Manfaat Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Tinjauan Teori	10
2.1.1. Kualitas Pelayanan	10
2.1.2. <i>Brand Image</i>	13
2.1.3. Kepuasan Konsumen	16
2.1.4. Loyalitas	21
2.2. Hasil Penelitian Terdahulu	30
2.3. Hubungan Antar Variabel.....	34
2.3.1. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen	34
2.3.2. Hubungan <i>Brand Image</i> dengan Loyalitas	34
2.3.3. Hubungan Kepuasan Konsumen dengan Loyalitas	35
2.3.4. Hubungan <i>Brand Image</i> dengan Kepuasan	35
2.3.5. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas.....	35
2.3.6. Hubungan Kualitas pelayanan dengan loyalitas melalui kepuasan konsumen	35

	2.3.7. Hubungan <i>brand image</i> dengan loyalitas melalui kepuasan konsumen	36
	2.4. Hipotesis	36
	2.5. Model Penelitian	37
BAB III	METODELOGI PENELITIAN	
	3.1. Desain Riset	39
	3.2. Jenis dan Sumber Data	40
	3.2.1. Jenis Data.....	40
	3.2.2. Sumber Data	41
	3.3. Populasi dan Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	41
	3.3.1. Populasi	41
	3.3.2. Sampel	42
	3.3.3. Teknik Pengambilan Sampel	42
	3.4. Unit Analisis	44
	3.5. Definisi Operasional Variabel	44
	3.6. Teknik Analisis Data	48
	3.6.1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	48
	3.6.2. Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	50
	3.6.3. Analisis Koefisien Determinasi.....	53
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	4.1. Hasil penelitian	55
	4.1.1. Deskriptif Data/Karakteristik Responden.....	55
	4.1.2. Uji Validitas	60
	4.1.3. Uji Reliabilitas.....	65
	4.1.3. Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	66
	4.2. Pembahasan Hasil Penelitian.....	76
	4.2.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) Terhadap Kepuasan Konsumen (Z).....	76
	4.2.2. Pengaruh Brand Image (X_2) Terhadap Kepuasan Konsumen (Z).....	76
	4.2.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) Terhadap Loyalitas (Y).....	77
	4.2.4. Pengaruh <i>Brand Image</i> (X_2) Terhadap Loyalitas (Y).....	78
	4.2.5. Pengaruh Kepuasan Konsumen (Z) Terhadap Loyalitas (Y)	78
	4.2.6. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) Terhadap Kepuasan Konsumen (Z) melalui Loyalitas (Y).....	79
	4.2.7. Pengaruh <i>Brand Image</i> (X_2) Terhadap Kepuasan Konsumen (Z) melalui Loyalitas (Y).....	80
	4.3. Temuan Penelitian.....	81
	4.4. Keterbatasan Penelitian.....	81
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
	5.1. Kesimpulan.....	83

5.1. Saran	84
5.1. Implikasi Penelitian	86
DAFTAR PUSTAKA	88