

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1    Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.2    Latar Belakang Penelitian.....	2
1.3    Perumusan Masalah.....	9
1.4    Pertanyaan Penelitian .....	10
1.5    Tujuan Penelitian .....	10
1.6    Manfaat Penelitian.....	11
1.6.1    Akademis.....	11
1.6.2    Praktis.....	11
1.7    Sistematika Penulisan Tugas Akhir .....	11
<b>BAB II .....</b>	<b>13</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>13</b>
2.1    Teori dan Penelitian Terdahulu .....	13
2.1.1    Teori .....	13

2.1.2	Penelitian Terdahulu .....	18
2.2	Kerangka Pemikiran .....	31
2.2.1	Service Quality .....	31
2.2.2	Corporate Image .....	31
2.2.3	Customer Satisfaction .....	32
2.2.4	Customer Loyalty .....	32
2.3	Hipotesis Penelitian.....	33
<b>BAB III</b>	.....	<b>34</b>
<b>METODE PENELITIAN</b>	.....	<b>34</b>
3.1	Jenis Penelitian.....	34
3.2	Operasional Variabel.....	35
3.3	Tahapan Penelitian.....	38
3.4	Populasi dan Sampel .....	39
3.4.1	Populasi.....	39
3.4.2	Sampel.....	39
3.5	Pengumpulan Data dan Sumber Data .....	41
3.5.1	Jenis Data dan Sumber Data .....	41
3.5.2	Teknik Pengumpulan Data .....	41
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	42
3.6.1	Uji Validitas .....	42
3.6.2	Reabilitas.....	43
3.7	Teknik Analisis Data.....	44
3.7.1	Multivariat.....	44
3.7.2	Structural Equation Modeling (SEM) .....	45

3.7.3	Partial Least Square (PLS) .....	45
3.7.4	Analisis Deskriptif .....	46
3.7.5	Uji Fit ( <i>Goodness-of-Fit</i> ) .....	48
3.7.6	Pengujian Hipotesis .....	48
<b>BAB IV</b>	.....	<b>49</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	.....	<b>49</b>
4.1	Karakteristik Responden .....	49
4.1.1	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	49
4.1.2	Karakteristik Responden berdasarkan Usia .....	50
4.1.3	Karakteristik Responden berdasarkan Latar Belakang Pendidikan ..	51
4.1.4	Karakteristik Responden berdasarkan Pendapatan Perbulan .....	51
4.1.5	Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan .....	52
4.1.6	Karakteristik Responden berdasarkan Domisili .....	53
4.2	Hasil Penelitian .....	53
4.2.1	Hasil Analisis Deskriptif .....	53
4.2.2	Outer Model Testing .....	58
4.2.3	Inner Model Testing .....	64
4.2.4	Uji <i>Goodness of Fit</i> .....	66
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian .....	67
4.3.1	Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	67
4.3.2	Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	67
4.3.3	Pengaruh <i>Corporate Image</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	68
4.3.4	Pengaruh <i>Corporate Image</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	68
4.3.5	Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	69

<b>BAB V .....</b>	<b>70</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>70</b>
5.1 Kesimpulan.....	70
5.2 Saran .....	71
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan.....	71
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya .....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>76</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>82</b>