

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Gambaran Umum.....	1
1.1.1. Profil Perusahaan.....	1
1.1.2. Logo Perusahaan.....	2
1.1.3. Visi dan Misi Perusahaan	2
1.2. Latar Belakang Penelitian.....	3
1.3. Perumusan Masalah	11
1.4. Tujuan Penelitian	11
1.5. Kegunaan Penelitian	12
1.6. Sistematika Penulisan	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1. Landasan Teori.....	14
2.1.1. Pemasaran.....	14
2.1.2. Manajemen Pemasaran	14
2.1.3. Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.4. Citra Merek.....	16
2.1.5. Loyalitas Pelanggan.....	18
2.2. Hubungan Antar Variabel.....	19
2.2.1. Hubungan Kualitas Layanan dan Loyalitas Pelanggan	19
2.2.2. Hubungan Citra Merek dan Loyalitas Pelanggan.....	19
2.2.3. Hubungan Citra Merek dan Kualitas Layanan	20
2.3. Penelitian Terdahulu	21
2.4. Kerangka Pemikiran.....	30
2.5. Hipotesis Penelitian	32
2.6. Ruang Lingkup Penelitian.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1. Jenis Penelitian.....	33
3.2. Variabel Operasional dan Skala Pengukuran.....	33
3.2.1. Variabel Operasional	33

3.2.2.	Skala Pengukuran	36
3.3.	Tahap Penelitian.....	37
3.4.	Populasi dan Sampel.....	38
3.4.1.	Populasi	38
3.4.2.	Sampel	38
3.5.	Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.6.	Uji Validitas dan Reliabilitas	41
3.6.1.	Uji Validitas.....	41
3.6.2.	Uji Reliabilitas	44
3.7.	Teknik Analisis Data.....	45
3.7.1.	Analisis Deskriptif	45
3.8.	Uji Asumsi Klasik.....	46
3.8.1.	Uji Normalitas	46
3.8.2.	Uji Heteroskedastisitas	47
3.8.3.	Uji Multikolinieritas	47
3.8.4.	Analisis Regresi Linier Berganda.....	47
3.9.	Pengujian Hipotesis	48
3.9.1.	Uji Parsial (Uji t)	48
3.9.2.	Uji Simultan (Uji F).....	49
3.9.3.	Koefisien Determinasi	49
4.1	Pengumpulan Data.....	51
4.2	Karakteristik Responden.....	51
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	53
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	54
4.3	Hasil Penelitian.....	55
4.4	Analisis Deskriptif.....	55
4.4.1	Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kualitas pelayanan (X1)	56
4.4.2	Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan.....	63
4.4.3	Tanggapan Responden Mengenai Variabel Citra merek (X2).....	64
4.4.4	Rekapitulasi Variabel Citra merek.....	71
4.4.6	Rekapitulasi Variabel Loyalitas Pelanggan	76
4.5	Uji Asumsi Klasik	78
4.5.1	Uji Normalitas.....	78
4.5.2	Uji Heteroskedastisitas.....	80

4.5.3 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	81
4.5.4 Uji Multikolinearitas	82
4.6 Uji Hipotesis	83
4.6.1 Uji t (Parsial).....	83
4.6.2 Uji F (Simultan)	85
4.7 Koefisien Determinasi (R^2)	86
4.8 Analisis Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	87
4.8.1 Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	87
4.8.2 Variabel Kualitas pelayanan (X1).....	88
4.8.3 Variabel Citra merek (X2)	89
4.8.4 Analisis Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Loyalitas pelanggan	90
4.8.6 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra merek Terhadap Loyalitas pelanggan	91
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	93
5.1 Kesimpulan	93
5.2 Saran	93
DAFTAR PUSTAKA.....	95
LAMPIRAN	99