

# DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAK.....	v
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Profil Perusahaan .....	1
1.1.2 Logo Perusahaan.....	2
1.1.3 Visi dan Misi.....	2
1.1.4 Strategi Pemasaran.....	3
1.2 Latar Belakang.....	4
1.3 Rumusan Masalah.....	12
1.4 Tujuan Penelitian .....	12
1.5 Kegunaan Penelitian .....	13
1.5.1 Kegunaan Teoritis.....	13
1.5.2 Aspek Praktis .....	13
1.6 Sistematika Penulisan .....	13
BAB II .....	15
TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN.....	15
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian.....	15
2.1.1. Pengertian Pemasaran .....	15
2.1.2. Jasa.....	15

2.1.3 Kualitas Pelayanan .....	19
2.1.4 Citra Perusahaan .....	21
2.1.5 Kepuasan Konsumen .....	23
2.1.6 Loyalitas Pelanggan .....	26
2.1.7 Hubungan Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen .....	28
2.2 Penelitian Terdahulu .....	29
2.2.1 Ulasan Penelitian Skripsi Terdahulu .....	29
2.2.2 Ulasan Jurnal Internasional .....	34
2.2.3 Ulasan Jurnal Nasional .....	39
2.3 Kerangka Pemikiran .....	44
2.4 Hipotesis Penelitian .....	47
2.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	48
<b>BAB III .....</b>	<b>49</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>49</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	49
3.2 Operasional Variabel dan Skala Pengukuran .....	50
3.2.1 Operasional Variabel .....	50
3.2.2 Skala Pengukuran .....	53
3.3 Tahapan Penelitian .....	54
3.4 Populasi dan Sampel .....	55
3.4.1 Populasi .....	55
3.4.2 Sampel .....	55
3.5 Pengumpulan Data .....	56
3.6 Uji Validasi dan Reliabilitas .....	57
3.6.1 Uji Validitas .....	57
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	61
3.7 Teknik Analisis Data .....	62
3.7.1 Analisis Deskriptif .....	62
3.7.2 Uji Asumsi Klasik .....	64

3.7.3 Metode of Successive Interval (MSI) .....	65
3.7.4 Analisis Jalur (Path Analysis) .....	66
3.7.5 Koefisien Determinasi .....	69
BAB IV .....	70
ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....	70
4.1 Pengumpulan Data .....	70
4.2 Karakteristik Responden .....	70
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	71
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	71
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan .....	72
4.2.4 Karakteristi Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan.....	73
4.3 Hasil Penelitian .....	73
4.3.1 Analisis Deskriptif .....	73
4.3.2 Uji Asumsi Klasik .....	89
4.3.3 Uji Multikolinearitas .....	92
4.3.4 Uji Heterokedastisitas .....	93
4.4 Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) .....	94
4.4.1 Merumuskan Hipotesis dan Persamaan Struktural Hipotesis .....	94
4.4.2 Menghitung koefisien jalur yang didasarkan pada koefisien regresi .....	95
4.4.3 Menghitung Koefisien Jalur .....	98
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian .....	109
BAB V .....	114
KESIMPULAN DAN SARAN .....	114
5.1 Kesimpulan .....	114
5.2 Saran .....	117
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan .....	117
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya .....	118
DAFTAR PUSTAKA .....	119
LAMPIRAN .....	123