

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran umum objek penelitian	1
1.1.1 Profil Perusahaan	1
1.1.2 Lokasi Perusahaan	2
1.1.3 Visi Perusahaan	2
1.1.4 Misi Perusahaan	3
1.1.5 Struktur Organisasi	3
1.2 Latar belakang penelitian	4
1.3 Perumusan masalah	14
1.4 Tujuan penelitian	14
1.5 Kegunaan penelitian	15
1.6 Waktu dan periode penelitian	15
BAB II	17
TINJAUAN PUSTAKA	17
2.1 Landasan Teori	17
2.1.1 Pengertian Pemasaran	17
2.1.2 Bauran Pemasaran	18
2.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan	18
2.1.4 Dimensi Pokok Kualitas Pelayanan	19
2.1.5 Konsep Kualitas Pelayanan	20

2.1.6 Pengertian Citra Merek.....	21
2.1.7 Manfaat Citra Merek.....	21
2.1.8 Indikator Citra Merek.....	22
2.1.9 Pengertian Loyalitas	23
2.1.10 Pengertian Loyalitas Pelanggan	23
2.1.11 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan.....	25
2.1.12 Tahap Pertumbuhan Loyalitas Pelanggan	26
2.1.13 Dimensi Loyalitas Pelanggan	27
2.1.14 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen	27
2.1.15 Hubungan Antara Citra Merek dan Loyalitas Konsumen	28
2.2 Penelitian Terdahulu	28
2.3 Kerangka Pemikiran	41
2.4 Hipotesis Penelitian.....	43
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	44
2.5.1 Variabel dan sub-variabel	44
BAB III	46
METODE PENELITIAN.....	46
3.1 Jenis Penelitian.....	46
3.2 Variabel Penelitian.....	46
3.3 Operasional Variabel.....	47
3.4 Skala Pengukuran	50
3.5 Tahapan Penelitian	51
3.6 Populasi dan Sampel.....	52
3.6.1 Populasi.....	52
3.6.2 Sampel.....	52
3.7 Sumber Data dan Teknik Pengambilan Data.....	54
3.7.1 Sumber Data.....	54
3.7.2 Teknik Pengumpulan Data	55
3.8 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	56
3.8.1 Uji Validitas.....	56
3.8.2 Uji Reliabilitas	58
3.9 Teknik Analisis Data.....	59
3.9.1 Analisis Deskriptif.....	59
3.9.2 Methods Successive Interval (MSI)	61
3.9.3 Uji Asumsi Klasik.....	61

3.9.4	Analisis Regresi Linier Berganda.....	62
3.9.5	Pengujian Hipotesis.....	63
3.9.6	Koefisien Determinasi.....	64
BAB IV	66
	HASIL DAN PEMBAHASAN	66
4.2	Karakteristik Responden.....	66
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	67
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	69
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	70
4.3	Hasil Penelitian.....	70
4.3.1	Analisis Deskriptif.....	71
4.3.2	<i>Method of Successive Internal (MSI)</i>	82
4.3.3	Uji Asumsi Klasik.....	83
4.3.4	Analisis Regresi Linier Berganda	87
4.3.5	Uji Hipotesis	88
4.4	Pembahasan Hasil penelitian	90
BAB V	93
	KESIMPULAN DAN SARAN	93
5.1	Kesimpulan.....	93
5.2	Saran	93
5.2.1	Saran Bagi Perusahaan	93
5.2.2	Saran Bagi Peneliti Selanjutnya	96
	DAFTAR PUSTAKA	97
	LAMPIRAN	