

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Visi dan Misi Perusahaan	2
1.1.2 Logo Perusahaan.....	2
1.2 Latar Belakang Penelitian	3
1.3 Rumusan Masalah.....	12
1.4 Tujuan Penelitian	13
1.5 Kegunaan Penelitian.....	13
1.6 Batasan Penelitian.....	14
1.7 Sistematika Penulisan.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Tinjauan Pustaka.....	15
2.1.1 Pemasaran.....	15
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	15
2.1.3 Komunikasi Pemasaran	16
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	18
2.1.5 Citra Merek	21
2.1.6 Loyalitas Pelanggan	22
2.2 Hubungan Antar Variabel.....	24
2.2.1 Hubungan Kualitas Layanan dan Loyalitas Pelanggan.....	24
2.2.2 Hubungan Citra Merek dan Loyalitas Pelanggan.....	24
2.2.3 Hubungan Citra Merek dan Kualitas Layanan.....	25
2.3 Penelitian Terdahulu	26

2.4	Kerangka Pemikiran.....	34
2.5	Hipotesis Penelitian.....	37
2.6	Ruang Lingkup Penelitian.....	38
BAB III METODE PENELITIAN		39
3.1	Jenis Penelitian.....	39
3.2	Variabel Operasional dan Skala Pengukuran	39
3.2.1	Variabel Operasional.....	39
3.2.2	Skala Pengukuran	42
3.3	Tahapan Penelitian.....	43
3.4	Populasi dan Sampel	43
3.4.1	Populasi	43
3.4.2	Sampel.....	44
3.5	Teknik Sampling.....	45
3.6	Pengumpulan Data	45
3.7	Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.8	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	46
3.8.1	Uji Validitas	46
3.8.2	Uji Reliabilitas.....	48
3.9	Teknik Analisis Data.....	51
3.9.1	Analisis Deskriptif	51
3.9.2	Regresi Linier Berganda.....	52
3.10	Uji Asumsi Klasik.....	53
3.10.1	Uji Normalitas.....	53
3.10.2	Uji Heteroskedastisitas.....	53
3.10.3	Uji Multikolenaritas	54
3.11	Regresi Linier Berganda	54
3.12	Pengujian Hipotesis.....	55
3.12.1	Uji t.....	55
3.12.2	Uji F.....	56
3.12.3	Koefisien Determinasi.....	56
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		57
4.1	Analisis Karakteristik Responden.....	57
4.1.1	Jenis Kelamin.....	57
4.1.2	Usia	58
4.1.3	Pekerjaan	59
4.1.4	Pengeluaran Bulanan.....	60
4.2	Analisis Deskriptif	61

4.2.1	Kualitas Pelayanan Brand Humblezing (X1).....	61
4.2.2	Citra Merek Brand Humblezing (X2).....	62
4.2.3	Loyalitas Pelanggan Brand Humblezing (Y).....	63
4.3	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	65
4.3.1	Uji Normalitas.....	65
4.3.2	Uji Heteroskedastisitas.....	65
4.3.3	Uji Multikolinearitas.....	66
4.3.4	Uji Autokolerasi.....	67
4.4	Regresi Linier Berganda.....	68
4.4.1	Hasil Uji t.....	70
4.4.2	Hasil Uji f.....	70
4.5	Koefisien Determinasi.....	71
4.6	Hasil dan Pembahasan.....	72
4.6.1	Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	72
4.6.2	Variabel Citra Merek (X2).....	72
4.6.3	Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		76
5.1	Kesimpulan.....	76
5.2	Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA.....		79
LAMPIRAN.....		80