

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2. Latar Belakang Penelitian	3
1.3. Perumusan Masalah	12
1.4. Tujuan Penelitian	12
1.5. Manfaat Penelitian	13
1.5.1. Aspek Teoritis.....	13
1.5.2. Aspek Praktis.....	13
1.6. Sistematika Penulisan	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN.....	15
2.1. Tinjauan Pustaka Penelitian.....	15
2.1.1. Rangkuman Teori	15
2.1.2. Penelitian Terdahulu.....	26
2.2. Kerangka Pemikiran	30
2.2.1. Pengaruh citra terhadap kepuasan pelanggan.....	30
2.2.2. Pengaruh atribut produk terhadap kepuasan pelanggan	31
2.2.3. Pengaruh citra terhadap loyalitas pelanggan	31
2.2.4. Pengaruh atribut produk terhadap loyalitas pelanggan.....	31
2.2.5. Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan	32
2.2.6. Pengaruh citra terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan	

	pelanggan	32
2.2.7.	Pengaruh atribut produk terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan	32
2.3.	Hipotesis Penelitian	33
2.4.	Ruang Lingkup Penelitian	34
BAB III	METODE PENELITIAN	35
3.1.	Jenis Penelitian	35
3.2.	Operasional Variabel	35
3.1.1.	Variabel Penelitian	35
3.1.2.	Operasional Variabel	35
3.3.	Populasi dan Sampel	43
3.4.	Pengumpulan Data	43
3.5.	Uji Validitas dan Reabilitas	44
3.6.	Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	45
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1.	Karakteristik Responden	48
4.2.	Hasil Penelitian	49
4.2.1.	Citra Kimia Farma, Atribut Produk, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan pada Apotek Kimia Farma Area Kota Bandung.....	49
4.2.2.	Evaluasi Model Penelitian (<i>Goodness of Fit</i>).....	60
4.2.3.	Hasil Uji Hipotesis	63
4.3.	Pembahasan	71
4.3.1.	Pengaruh Citra Kimia Farma terhadap Kepuasan Pelanggan di Apotek Kimia Farma di Kota Bandung.....	71
4.3.2.	Pengaruh Atribut Produk terhadap Kepuasan Pelanggan di Apotek Kimia Farma di Kota Bandung	74
4.3.3.	Pengaruh Citra Kimia Farma terhadap Loyalitas Pelanggan di Apotek Kimia Farma di Kota Bandung	79

4.3.4.	Pengaruh Atribut Produk terhadap Loyalitas Pelanggan di Apotek Kimia Farma di Kota Bandung	80
4.3.5.	Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan di Apotek Kimia Farma di Kota Bandung	81
4.3.6.	Pengaruh Citra Kimia Farma terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan di Apotek Kimia Farma di Kota Bandung...	83
4.3.7.	Pengaruh Atribut Produk terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan di Apotek Kimia Farma di Kota Bandung...	84
4.3.8.	Temuan Penelitian	84
	5.1 Kesimpulan	86
	5.2 Saran-Saran	87
5.2.1	Saran Manajerial	87
5.2.2	Saran untuk Penelitian Selanjutnya.....	91
	DAFTAR PUSTAKA	92
	LAMPIRAN.....	96