

## DAFTAR ISI

	Halaman
SKRIPSI.....	i
PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iii
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT .....	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	8

1.3.2	Manfaat Penelitian .....	9
1.4	Sistematika Penulisan.....	10
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA .....</b>		<b>12</b>
2.1	Landasan Teori.....	12
2.1.1	Kenyamanan Layanan.....	12
2.1.2	Citra Merek .....	15
2.1.3	Kualitas Layanan.....	20
2.1.4	Kepuasan Pelanggan .....	24
2.1.5	Loyalitas Pelanggan .....	27
2.2	Pengaruh Antar Variabel .....	29
2.2.1	Pengaruh Kenyamanan Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan....	29
2.2.2	Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan.....	31
2.2.3	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	33
2.2.4	Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	35
2.3	Penelitian Terdahulu.....	37
2.4	Model Penelitian.....	46
2.5	Hipotesis Penelitian .....	47
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>48</b>
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	48
3.1.1	Variabel Penelitian .....	48

3.1.1.1	Variabel Dependen .....	48
3.1.1.2	Variabel Intervening .....	49
3.1.1.3	Varibel Independen.....	49
3.1.2	Definisi Operasional Variabel.....	50
3.2	Populasi dan Sampel .....	57
3.2.1	Populasi.....	57
3.2.2	Sampel.....	57
3.3	Jenis dan Sumber Data .....	59
3.3.1	Data Primer .....	59
3.3.2	Data Sekunder .....	59
3.4	Metode Pengumpulan Data .....	60
3.4.1	Studi Pustaka.....	60
3.4.2	Kuesioner .....	60
3.5	Metode Analisis Data .....	61
3.5.1	Analisis Kuantitatif .....	61
3.5.2	Statistik Deskriptif .....	63
3.5.3	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	63
3.5.4	Uji Asumsi Klasik.....	64
3.5.5.1	Uji Normalitas.....	64
3.5.5.2	Uji Multikolinieritas .....	64

3.5.5.3	Uji Heteroskedastisitas .....	65
3.5.6	Analisis Regresi Linier Berganda .....	66
3.5.7	Uji Hipotesis .....	67
3.5.7.1	Koefisien determinasi ( $R^2$ ).....	67
3.5.7.2	Uji Kelayakan Model (Uji F).....	67
3.5.7.3	Uji Statistik Parsial (Uji t) .....	68
BAB IV HASIL DAN ANALISIS.....		69
4.1	Deskripsi Objek Penelitian .....	69
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	69
4.1.2	Gambaran Umum Responden .....	70
4.2	Analisis Deskriptif Data Responden .....	73
4.2.1	Deskripsi Variabel Kenyamanan Layanan.....	74
4.2.2	Deskripsi Variabel Citra Merek .....	76
4.2.3	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan.....	77
4.2.4	Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan .....	80
4.2.5	Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan .....	82
4.3	Uji Kualitas Data .....	83
4.3.1	Uji Validitas .....	83
4.3.2	Uji Reliabilitas .....	86
4.4	Uji Asumsi Klasik .....	88

4.4.1	Uji Normalitas .....	88
4.4.1.1	Analisis Grafik .....	88
4.4.1.2	Analisis Statistik .....	90
4.4.2	Pengujian Multikolinieritas .....	91
4.4.3	Pengujian Heteroskedesitas .....	93
4.4.4	Uji Heteroskedesitas Grafik .....	93
4.4.5	Uji Heteroskedesitas Statistik .....	95
4.5	Uji Regresis Linear Berganda .....	97
4.5.1	Model 1 .....	97
4.5.2	Uji Model .....	99
4.5.2.1	Koefisien Determinasi .....	99
4.5.2.2	Pengujian Hipotesis .....	100
4.5.3	Model 2 .....	101
4.5.3.1	Uji Model .....	103
4.5.3.2	Koefisien Determinasi .....	104
4.5.3.3	Pengujian Hipotesis .....	104
BAB V PENUTUP .....		107
5.1	Kesimpulan .....	107
5.2	Implikasi Teoritis .....	108
5.3	Implikasi Manajerial .....	110

5.4	Keterbatasan Penelitian .....	119
5.5	Saran untuk Penelitian Mendatang .....	120
	DAFTAR PUSTAKA .....	121
	LAMPIRAN .....	130