

DAFTAR ISI

JUDUL	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	16
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	17
1.4 Sistematika Penulisan	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	19
2.1 Landasan Teori	19
2.1.1 Teori <i>Corporate Image and Reputation</i>	19
2.1.2 Citra Perusahaan	22
2.1.3 Kepuasan pelanggan	26
2.1.4 Loyalitas merek	29
2.2 Penelitian Terdahulu	35
2.3 Hubungan antar Variabel	37
2.3.1 Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan	37
2.3.2 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Merek	38
2.3.3 Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Merek	40
2.4 Kerangka Pemikiran	41
2.5 Hipotesis	42
BAB III METODE PENELITIAN	43
3.1 Variabel Penelitian serta Definisi Operasional Variabel	43

3.1.1	Variabel Penelitian	43
3.1.2	Definisi Operasional Variabel	44
3.2	Populasi dan Sampel	45
3.2.1	Populasi	45
3.2.2	Sampel	46
3.2.3	Teknik Sampling dan Penentuan Jumlah Sampel	46
3.3	Jenis dan Sumber Data	48
3.3.1	Data Primer	48
3.3.2	Data Sekunder	48
3.3.3	Data Kuantitatif	49
3.4	Metode Pengumpulan Data	49
3.4.1	Studi Literatur	49
3.5	Uji Validitas dan Reliabilitas Data	50
3.5.1	Uji Validitas	50
3.5.2	Uji Reliabilitas	51
3.6	Metode Analisa	52
3.6.1	Evaluasi Measurement (Outer) Model atau Model Pengukuran ...	55
3.6.2	Structural (Inner) Model atau Model Struktural	56
BAB IV HASIL DAN ANALISIS		59
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	59
4.1.1	Deskripsi Umum Objek Penelitian	59
4.1.2	Deskripsi Umum Responden	61
4.2	Hasil Analisis Data	67
4.2.1	Uji <i>Outer</i> Model	67
4.2.2	Uji <i>Inner</i> Model	71
4.2.3	Uji Hipotesis (<i>Direct Effect</i>)	74
4.3	Pembahasan	76
4.3.1	Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan	76
4.3.2	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Merek	78
4.3.3	Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Merek	79
BAB V PENUTUP		81
5.1	Kesimpulan Penelitian	81
5.2	Saran	82
5.2.1	Implikasi Teoritis	82

5.2.2 Implikasi Manajerial	83
5.3 Keterbatasan dan Saran untuk Penelitian Mendatang.....	84
DAFTAR PUSTAKA.....	86
LAMPIRAN	91

