

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
ABSTRAKSI	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah dan Pembatasan Masalah	7
1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	8
BAB II : LANDASAN TEORI	
2.1. Loyalitas Konsumen.....	10
2.2. Kepuasan Konsumen.....	12
2.3. Kualitas Layanan.....	20
2.4. Citra Produk	23
2.5. Penelitian Terdahulu	31

2.6. Kerangka Pemikiran.....	32
2.7. Hipotesis.....	33
BAB III : METODE PENELITIAN	
3.1. Jenis Penelitian.....	35
3.2. Lokasi Penelitian.....	35
3.3. Populasi dan Sampel	35
3.4. Sumber Data.....	36
3.5. Metode Pengumpulan Data.....	37
3.6. Definisi Operasional.....	37
3.7. Metode Analisis Data.....	39
BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1. Deskripsi Objek Penelitian.....	43
4.2. Identitas Responden	50
4.3. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penelitian	54
4.4. Analisis Data	62
4.5. Pembahasan.....	81
BAB V : PENUTUP	
5.1. Kesimpulan	86
5.2. Saran-saran.....	88

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN