

DAFTAR ISI

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
1.5 Sistematika Penulisan.....	14
BAB II	16
2.1 Landasan Teori	16
2.1.1 Kepuasan Pelanggan (Y_1)	16
2.1.2 Kualitas Produk (X_1).....	20
2.1.3 Citra Merek (Citra Merek) (X_2).....	23
2.1.4 Kualitas Pelayanan (X_3).....	25
2.1.5 Loyalitas Pelanggan (Y_2).....	28
2.2 Hubungan Antar Variabel	33
2.2.1 Hubungan Antara Kualitas Produk Dengan Kepuasan Pelanggan	33
2.2.2 Hubungan Antara Citra Merek Dengan Kepuasan pelanggan.....	34
2.2.3 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen ..	35
2.2.4 Hubungan Antar Kepuasan Konsumen dengan Loyalitas Pelanggan ...	36
2.3 Penelitian Terdahulu.....	37
2.4 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	40
2.5 Hipotesis.....	40
BAB III	42
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	42
3.1.1 Variabel Penelitian.....	42
3.1.2 Definisi Operasional	43
3.2 Populasi dan Sampel	45
3.2.1 Populasi.....	45
3.2.2 Sampel.....	46
3.3 Jenis dan Sumber Data	47
3.4 Metode Pengumpulan Data	48
3.4.1 Kuisisioner.....	48
3.4.2 Telaah Pustaka	49
3.6 Metode Analisis.....	49
3.6.1 Uji Validitas.....	49
3.6.2 Uji Reliabilitas	50
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	50
3.6.4 Uji Multikolonieritas	51

3.6.5 Uji Heteroskedastisitas	51
3.6.6 Uji Normalitas	52
3.6.7 Analisis Regresi Linear Berganda	52
3.6.8 Uji Goodness of Fit.....	53
BAB IV	55
HASIL DAN PEMBAHASAN	55
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	55
4.2 Gambaran Umum Responden	56
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	56
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin.....	57
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	57
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian	58
4.3.1 Analisis Indeks Jawaban Responden	58
4.4 Analisis Deskriptif Persentase.....	59
4.4.1 Analisis Indeks Kualitas Produk (Variabel X ₁).....	60
4.4.2 Analisis Indeks Citra Merek (Variabel X ₂)	61
4.4.3 Analisis Indeks Kualitas Pelayanan (Variabel X ₃)	63
4.4.4 Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan (Variabel Y ₁)	65
4.4.5 Variabel Loyalitas Pelanggan (Y ₂)	66
4.5 Metode Analisis Data	68
4.5.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	68
4.5.2 Uji Asumsi Klasik.....	70
4.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	74
4.5.4 Uji Goodness of Fit	77
4.5.5 Pembahasan	82
BAB V.....	84
5.1 Kesimpulan.....	85
5.2 Implikasi Manajerial.....	86
5.3 Saran Penelitian Mendatang	89
5.4 Keterbatasan Penelitian	90
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN A.....	97
LAMPIRAN B	103
LAMPIRAN C.....	114
LAMPIRAN D.....	118
LAMPIRAN E	121