

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Pernyataan Keaslian Tesis.....	ii
Halaman Persetujuan Tesis	iii
Halaman Motto dan Persembahan	iv
Abstract.....	v
Abstraksi.....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel.....	xii
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran.....	xiv
BAB I Pendahuluan.....	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
BAB II Telaah Pustaka.....	8
2.1 Loyalitas Pelanggan	8
2.2 Citra Perusahaan	10
2.3 Kepuasan Pelanggan	12
2.4 Kualitas Layanan	14
2.5 Model Penelitian Empirik.....	19
BAB III Metode Penelitian	24
3.1 Populasi dan Sampel	24
3.2 Jenis dan Sumber Data	24
3.3 Metode Pengumpulan Data	25
3.4 Metode Analisis Data	26

BAB IV Hasil Pembahasan.....	34
4.1 Deskripsi Obyek Penelitian.....	34
4.2 Identitas Responden	45
4.3 Analisis Data dan Pembahasan.....	48
BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN	61
5.1 Kesimpulan Penelitian	62
5.2 Implikasi	63
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	67
5.4 Agenda penelitian yang akan datang	67
Daftar Pustaka.....	69