

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN.....	v
PRAKATA.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Profesi Alternatif.....	2
1.3 Manfaat Kerja Profesi Alternatif.....	2
1.4 Tempat Kerja Profesi.....	3
1.5 Jadwal Pelaksanaan Kerja Profesi.....	3
BAB II KAJIAN PUSTAKA	5
2.1 Kajian Teori.....	5
2.1.1 Service Quality.....	5
2.1.2 Customer Satisfaction.....	5
2.1.3 Corporate Image.....	5
2.1.4 Customer Loyalty.....	6
2.2 Hipotesis Penelitian.....	6
2.2.1 Hubungan antara Service Quality terhadap Customer Satisfaction, Corporate Image dan Customer Loyalty.....	6

2.2.2 Hubungan antara Customer Satisfaction terhadap Corporate Image dan Customer Satisfaction terhadap Customer Loyalty.....	7
2.2.3 Hubungan antara Corporate Image terhadap Customer Loyalty.....	7
BAB III METODE PENELITIAN	11
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	13
4.1 Karakteristik Responden.....	13
4.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel X, Y dan Z.....	14
4.3 Hasil Uji Linearitas.....	15
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	16
4.4.1 Hasil Uji Normalitas.....	16
4.4.2 Hasil Uji Multikolinearitas.....	16
4.4.3 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	17
4.5 Hasil Uji Model atau Inner Model.....	20
4.6 Analisis Kelayakan Model (Goodnes of Fit).....	20
4.7 Hasil Pengujian Hipotesis.....	21
4.8 Kesimpulan.....	25
4.9 Saran.....	26
DAFTAR PUSTAKA.....	28
LAMPIRAN – LAMPIRAN.....	29
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	52