

## DAFTAR ISI

<b>PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>SURAT PERNYATAAN MENGENAI ORISINALITAS SKRIPSI, SUMBER INFORMASI, PELIMPAHAN HAK CIPTA DAN KESEDIAAN PUBLIKASI .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAC.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
2.1 Kajian Teori.....	11
2.1.1 Kepuasan Pelanggan .....	11
2.1.2 Kualitas Produk .....	15
2.1.3 Citra Merek .....	20
2.1.4 Loyalitas Pelanggan.....	24

2.2 Penelitian Terdahulu .....	29
2.3 Kerangka Berfikir .....	39
2.4 Hipotesis .....	40
2.4.1 Pengaruh Kepuasan Pelanggan (X1) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) .....	40
2.4.2 Pengaruh Kualitas Produk (X2) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) ....	41
2.4.3 Pengaruh Citra Merek (X3) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	41
2.4.4 Pengaruh Kepuasan Pelanggan (X1), Kualitas Produk (X2) dan Citra Merek (X3) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	42
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>43</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	43
3.2 Objek Penelitian.....	43
3.3 Populasi dan Sampel.....	44
3.3.1 Populasi .....	44
3.3.2 Sampel.....	44
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.4.1 Data Primer .....	45
3.4.2 Data Sekunder .....	46
3.5 Definisi Operasional .....	46
3.5.1 Kepuasan Pelanggan .....	46
3.5.2 Kualitas Produk.....	47
3.5.3 Citra Merek .....	49
3.5.4 Loyalitas Pelanggan .....	49
3.6 Teknik Analisis Data.....	50
3.7 Uji Validitas dan Realibilitas .....	51

3.7.1 Uji Validitas .....	51
3.7.2 Uji Realibilitas .....	51
3.8 Uji Asumsi Klasik .....	52
3.8.1 Uji Normalitas .....	52
3.8.2 Uji Multikolinieritas .....	53
3.8.3 Uji Heterokedastisitas .....	53
3.9 Uji Hipotesis .....	53
3.9.1 Uji Koefisien Determinasi R .....	54
3.9.2 Uji Statistik T .....	54
3.9.3 Uji Statistik f .....	55
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>56</b>
4.1 Analisis Data .....	56
4.1.1 Karakteristik Profil Responden .....	56
4.1.2 Data Jawaban Responden .....	60
4.2 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	65
4.2.1 Hasil Uji Normalitas .....	65
4.2.2 Hasil Uji Multikolinieritas .....	67
4.2.3 Hasil Uji Heterokedastisitas .....	68
4.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	68
4.3.1 Hasil Uji Validitas .....	68
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	71
4.4 Hasil Uji Hipotesis .....	72
4.4.1 Hasil Uji Koefisien Determinasi r .....	72
4.4.2 Hasil Uji Statistik t .....	73
4.4.3 Hasil Uji Statistik f .....	74

4.5 Pembahasan.....	75
4.5.1 Kepuasan Pelanggan Berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan .....	75
4.5.2 Kualitas Produk Berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan .....	76
4.5.3 Citra Merek Berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan .....	77
4.5.4 Kepuasan Pelanggan, Kualitas Produk dan Citra Merek Berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan.....	78
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>80</b>
5.1 Kesimpulan .....	80
5.2 Saran .....	81
5.2.1 Bagi Perusahaan .....	81
5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya .....	83
5.2.3 Bagi Universitas .....	83
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>84</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>94</b>