

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	i
SURAT PERNYATAAN.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRACT.....	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Teoristis	6
1.4.2 Manfaat Praktis	6
BAB II.....	7
KAJIAN PUSTAKA.....	7
2.1 Kajian Teori.....	7
2.1.1 Citra Merek.....	7
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.3 Loyalitas Pelanggan.....	12

2.2 Penelitian terdahulu	13
2.3 Model Penelitian dan Pengembangan Hipotesis.....	17
2.3.1 Model Penelitian	17
2.3.2 Pengembangan Hipotesis	17
BAB III.....	20
METODE PENELITIAN	20
3.1 Jenis Penelitian.....	20
3.2 Objek Penelitian.....	21
3.3 Populasi dan Sampel.....	21
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.5 Definisi Operasional	23
3.6 Teknik Analisis Data.....	28
3.6.1 Analisis Deskriptif.....	28
3.6.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	29
3.6.3 Uji Asumsi Klasik	30
3.6.4 Pengujian Hipotesis.....	31
BAB IV.....	33
HASIL DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Hasil Analisis Data	33
4.1.1 Analisis Deskriptif.....	35
4.1.2 Uji Instrumen Data.....	38
4.1.3 Uji Asumsi Klasik	43
4.1.4 Pengujian Hipotesis.....	45
4.2 Pembahasan.....	47
BAB V	53
PENUTUP	53

5.1 Kesimpulan.....	53
5.2 Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN - LAMPIRAN.....	59

