

DAFTAR ISI

COVER	i
KATA PENGANTAR.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI.....	v
SURAT PERNYATAAN MENGENAI ORIGINALITAS	vi
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat teoritis	8
1.4.2 Manfaat Praktis	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Kajian Teori	10
2.1.1 Loyalitas Merek	10
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	14
2.2 Penelitian Terdahulu	17
2.3 Kerangka Konseptual dan Pengembangan Hipotesis.....	22
2.3.1 Kerangka Konseptual.....	22
2.3.2 Pengembangan Hipotesis Penelitian.....	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	25
3.1 Pendekatan Penelitian.....	25
3.2 Populasi dan Sampel.....	25
3.2.1 Populasi.....	25

3.2.2 Sampel	26
3.3 Metode Pengumpulan data	26
3.4 Definisi Operasional dan Skala Pengukuran	27
3.4.1 Variabel Independen	27
3.4.2 Variabel Dependen	28
3.5 Metode Pengolahan Data.....	30
3.5.1 Analisis Deskriptif	30
3.5.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	31
3.5.3 Uji Asumsi Klasik	32
3.6.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	33
3.6.5 Uji Hipotesis	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1 Hasil Analisis Data	37
4.1.1 Gambaran Obyek Penelitian	37
4.1.2 Karakteristik Responden.....	37
4.1.3 Hasil Uji Statistik Deskriptif	39
4.1.4 Uji Validitas dan Reliabilitas	41
4.1.5 Hasil Analisis Data.....	44
4.1.6 Analisis Regresi Linear Berganda.....	46
4.1.7 Uji Hipotesis	48
4.2 Pembahasan	52
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	55
5.1 Kesimpulan.....	55
5.2 Saran	55
5.2.1 Saran Teoritis	55
5.2.2 Saran Praktis	56
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN.....	60