

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR ORISINALITAS	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
ABSTRAK	vi
ABSTACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	14
2.1 Teori Pendukung	14
2.1.1 <i>Customer Loyalty</i>	14
2.1.2 <i>Customer Satisfaction</i>	16
2.1.3 <i>Service Quality</i>	18
2.1.4 <i>Brand Image</i>	19
2.1.5 <i>Customer Trust</i>	21
2.2 Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis	22
2.2.1 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	23
2.2.2 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Trust</i>	24
2.2.3 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Brand Image</i>	25
2.2.4 Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	25
2.2.5 Pengaruh <i>Customer Trust</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	26
2.2.6 Pengaruh <i>Brand Image</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	27

2.3 Kajian Teori dan Pengembangan Hipotesis	28
2.3.1 Penelitian Terdahulu	28
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1 Waktu dan Tempat penelitian	39
3.1.1 Waktu Penelitian	39
3.1.2 Tempat Penelitian.....	39
3.2 Desain Penelitian	40
3.2.1 Metode Penelitian	40
3.3 Populasi dan Sampel	40
3.3.1 Populasi.....	40
3.3.2 Sampel	41
3.4 Pengembangan Instrumen.....	42
3.4 Teknik Pengumpulan Data	48
3.5 Teknik Analisis Data.....	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	54
4.1 Deskripsi Data.....	54
4.1.1 Karakteristik Responden.....	54
4.2 Hasil Pengujian.....	69
4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	69
4.2.1.2 Uji Kelayakan Model.....	78
4.2.1.3 Uji Hipotesis	82
4.2.2 Pembahasan	82
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	88
5.1 Kesimpulan	88
5.2 Implikasi.....	90
5.2.1 Implikasi Teoritis	90
5.2.2 Implikasi Praktis	91
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	94
5.4. Rekomendasi Untuk Penelitian Selanjutnya	94
DAFTAR PUSTAKA.....	96
LAMPIRAN.....	105
RIWAYAT HIDUP PENELITI.....	119