

DAFTAR ISI

JUDUL	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Pembatasan Masalah	7
D. Perumusan Masalah	7
E. Kegunaan Penelitian	8
 BAB II KAJIAN TEORITIK	
A. Deskripsi Konseptual	9
1. Loyalitas Konsumen	9
2. Citra Perusahaan	14

3. Kepuasan Konsumen.....	17
B. Hasil Penelitian yang Relevan	23
C. Kerangka Teoritik	26
D. Perumusan Hipotesis.....	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Tujuan Penelitian	30
B. Tempat dan Waktu Penelitian	30
C. Metode Penelitian.....	31
D. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel.....	33
E. Teknik Pengumpulan Data.....	35
1. Loyalitas Konsumen.....	35
a. Definisi Konseptual.....	35
b. Definisi Operasional.....	35
c. Kisi-Kisi Instrumen.....	36
d. Uji Validitas dan Reliabilitas	38
2. Citra Perusahaan.....	41
a. Definisi Konseptual.....	41
b. Definisi Operasional.....	41
c. Kisi-Kisi Instrumen.....	42
d. Uji Validitas dan Reliabilitas	44
3. Kepuasan Konsumen.....	47
a. Definisi Konseptual.....	47

b. Definisi Operasional.....	47
c. Kisi-kisi Instrumen	47
d. Uji Validitas dan Reliabilitas	49
F. Teknik Analisis Data.....	52
1. Uji Persyaratan Analisis	52
a. Uji Normalitas	52
b. Uji linearitas	53
2. Uji Asumsi Klasik	54
a. Uji Multikolinearitas	54
b. Uji Heteroskedastisitas	55
3. Analisis Persamaan Regresi	56
a. Analisis Regresi Berganda	56
b. Analisis Korelasi Berganda	57
4. Analisis Koefisien Determinasi.....	57
5. Uji Hipotesis.....	59
a. Uji F.....	59
b. Uji t.....	61

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data.....	62
a. Variabel Terikat (Loyalitas Konsumen)	62
b. Variabel Bebas X1 (Citra Perusahaan).....	66
c. Variabel bebas X2 (Kepuasan Konsumen)	69

B. Pengujian Hipotesis.....	73
1. Uji Persyaratan Analisis.....	73
c. Uji Normalitas	73
d. Uji linearitas	76
2. Uji Asumsi Klasik	77
c. Uji Multikolinearitas	77
d. Uji Heteroskedastisitas	79
3. Analisis Persamaan Regresi	80
c. Analisis Regresi Berganda	80
d. Analisis Korelasi Berganda	83
4. Analisis Koefisien Determinasi.....	84
5. Uji Hipotesis.....	85
c. Uji F.....	85
d. Uji t.....	86
C. Pembahasan.....	87
 BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Kesimpulan	89
B. Implikasi.....	89
C. Saran.....	90
 DAFTAR PUSTAKA	92
 LAMPIRAN.....	94
 RIWAYAT HIDUP PENELITI.....	142

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
Tabel 2.1	Alternatif Definisi Kepuasan Pelanggan.....	20
Tabel III.1	Kisi – kisi instrumen variabel Y (Loyalitas Konsumen).....	36
Tabel III.2	Skala Penilaian Instrumen.....	38
Tabel III.3	Kisi- kisi Instrumen X1 (Citra Perusahaan).....	42
Tabel III.4	Skala Penilaian Instrumen.....	43
Tabel III. 5	Kisi-kisi Instrumen X2(Kepuasan Konsumen)	48
Tabel III. 6	Skala Penilaian Instrumen	49
TABEL IV.1	Distribusi Frekuensi Variabel Y (Loyalitas Konsumen)	63
TABEL IV.2	Tabel Hasil Skor Variabel Y (Loyalitas Konsumen)	65
Tabel IV. 3	Tabel Distribusi Frekuensi X1 (Citra Perusahaan).....	67
TABEL IV.4	Tabel Hasil Skor Variabel X1 (Citra Perusahaan)	69
Tabel IV. 5	Tabel Distribusi Frekuensi X2 (Kepuasan Konsumen)	71
TABEL IV.6	Tabel Hasil Skor Variabel X1 (Kepuasan Konsumen)	72
Tabel IV.7	Uji Normalitas Data	75
Tabel IV.8	Uji Linieritas Y atas X1.....	77
Tabel IV.9	Uji Linieritas Y atas X2.....	78
Tabel IV.11	Koefisien Regresi Linier	79
Tabel IV.12	Uji Regresi	83
Tabel IV.12	Analisis Korelasi Berganda	84
Tabel IV.12	Koefisien Determinasi	85
Tabel IV.13	ANOVA UJI F	85
TABEL IV.14	UJI T	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
IV.1	Grafik Histogram Variabel Y (Loyalitas Konsumen)	64
IV.2	Grafik Histogram Variabel X1 (Citra Perusahaan)	68
IV.3	Grafik Histogram Variabel X2 (Kepuasan Konsumen)	72
IV.4	Normal Probably Plot.....	76
IV.6	Scatterplot of Residual untuk Heterokedestisitas.....	81

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1 Surat Izin Penelitian		94
2 Surat Izin Masuk		95
3 Artikel 1		96
4 Artikel 2		98
5 Kuesioner Uji Coba Citra Perusahaan		100
6 Validasi Uji Coba Citra Perusahaan		103
7 Reliabilitas Citra Perusahaan		107
8 Kuesioner Uji Coba Kepuasan Konsumen		108
9 Validasi Uji Coba Kepuasan Konsumen		111
10 Reliabilitas Kepuasan Konsumen		115
11 Kuesioner Uji Coba Loyalitas Konsumen		116
12 Validasi Uji Coba Loyalitas Konsumen		119
13 Reliabilitas Loyalitas Konsumen		123
14 Proses Penghitungan Histogram		124
15 Kuesioner Final		127
16 Data Kuesioner Final Citra Perusahaan		129
17 Kuesioner Final		132
18 Data Kuesioner Final Kepuasan Konsumen		134
19 Kuesioner Final		137
20 Data Kuesioner Final Loyalitas Konsumen		139