

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	11
BAB II	12
KAJIAN TEORETIK	12
A. Deskripsi Konseptual	12
1. Loyalitas.....	12
2. Citra Merek	16
3. Kualitas Layanan	20
B. Hasil Penelitian Yang Relevan	24
C. Kerangka Teoretik	37
D. Perumusan Hipotesis	39

BAB III	40
METODOLOGI PENELITIAN	40
A. Tempat Dan Waktu Penelitian	40
1. Tempat Penelitian	40
2. Waktu Penelitian	40
B. Metode Penelitian	41
1. Metode	41
2. Konstelasi Hubungan Antar Variabel	41
C. Populasi Dan Sampel	42
1. Populasi	42
2. Sampel	43
D. Teknik Pengumpulan Data	43
1. Loyalitas (Variabel Y)	43
2. Citra Merek (Variabel X1)	48
3. Kualitas Layanan (Variabel X2)	52
E. Teknik Analisis Data	57
1. Uji Persyaratan Analisis.....	57
2. Persamaan Regresi Linier Berganda	58
3. Uji Hipotesis	59
4. Perhitungan Koefisien Determinasi	61
BAB IV	62
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	62
A. Deskripsi Data	62
1. Data Loyalitas Pelanggan	62
2. Data Citra Merek	65
3. Data Kualitas Layanan	68

B. Pengujian Hipotesis	70
1. Pengujian Persyaratan Analisis	70
2. Persamaan Regresi Linier Berganda	73
3. Pengujian Hipotesis Penelitian	75
4. Pengujian Koefisien Determinasi	78
C. Pembahasan	80
BAB V	84
KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	84
A. Kesimpulan	84
B. Implikasi	85
C. Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN-LAMPIRAN	91
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	152