

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>ABSTRACT</b> .....	.iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>BAB I</b> .....	1
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Latar Belakang Masalah</b> .....	1
<b>1.2 Perumusan Masalah</b> .....	10
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	11
<b>1.4 Manfaat Penelitian</b> .....	12
<b>BAB II</b> .....	13
<b>KAJIAN TEORETIK</b> .....	13
<b>2.1 Deskripsi Konseptual</b> .....	13
<b>2.1.1 Loyalitas Pelanggan</b> .....	13
<b>2.1.2 Kepuasan Pelanggan</b> .....	17
<b>2.1.3 Citra Merek</b> .....	21
<b>2.1.4 Kualitas Pelayanan</b> .....	24
<b>2.2 Hasil Penelitian yang Relevan</b> .....	31
<b>2.3 Kerangka Teoretik</b> .....	38
<b>2.4 Hipotesis Penelitian</b> .....	39
<b>BAB III</b> .....	41
<b>METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	41
<b>3.1 Tempat dan Waktu Penelitian</b> .....	41
<b>3.2 Metode Penelitian</b> .....	41
<b>3.3 Populasi dan Sampling</b> .....	42
<b>3.3.1 Populasi</b> .....	42
<b>3.3.2 Sampel</b> .....	43
<b>3.4 Teknik Pengumpulan Data</b> .....	45
<b>3.5 Operasionalisasi Variabel</b> .....	45

3.5.1	Variabel Independen.....	45
3.5.2	Variabel Dependen.....	46
3.5.3	Variabel Intervening.....	46
3.6	Skala Pengukuran.....	48
3.7	Teknik Analisis Data.....	49
3.7.1	Analisa Deskriptif.....	50
3.7.2	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	50
3.7.3	Uji Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung.....	52
3.7.4	Kesesuaian Model.....	54
BAB IV	.....	58
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>58</b>
4.1.	Deskripsi Data.....	58
4.2.	Hasil Analisis Data.....	60
4.2.1.	Analisis Deskriptif.....	60
4.2.2.	<i>Exploratory Factor Analysis</i> .....	65
4.2.3.	<i>Confirmatory Factor Analysis</i> .....	68
4.2.5.	<i>Full Model</i> .....	76
4.2.6.	<i>Fit Model</i> .....	78
4.3.	Pengujian Hipotesis.....	80
4.3.1.	Uji Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung.....	83
BAB V	.....	85
<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>85</b>
5.1	Kesimpulan.....	85
5.2	Implikasi.....	88
5.3	Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA	.....	94
LAMPIRAN	.....	98