

DAFTAR ISI

	Halaman
SKRIPSI.....	i
PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iii
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	8

1.3.2	Manfaat Penelitian	9
1.4	Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TELAAH PUSTAKA		12
2.1	Landasan Teori.....	12
2.1.1	Kenyamanan Layanan.....	12
2.1.2	Citra Merek	15
2.1.3	Kualitas Layanan.....	20
2.1.4	Kepuasan Pelanggan	24
2.1.5	Loyalitas Pelanggan	27
2.2	Pengaruh Antar Variabel	29
2.2.1	Pengaruh Kenyamanan Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan....	29
2.2.2	Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan	31
2.2.3	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	33
2.2.4	Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	35
2.3	Penelitian Terdahulu.....	37
2.4	Model Penelitian.....	46
2.5	Hipotesis Penelitian	47
BAB III METODE PENELITIAN.....		48
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	48
3.1.1	Variabel Penelitian	48

3.1.1.1	Variabel Dependen	48
3.1.1.2	Variabel Intervening	49
3.1.1.3	Varibel Independen	49
3.1.2	Definisi Operasional Variabel	50
3.2	Populasi dan Sampel	57
3.2.1	Populasi	57
3.2.2	Sampel	57
3.3	Jenis dan Sumber Data	59
3.3.1	Data Primer	59
3.3.2	Data Sekunder	59
3.4	Metode Pengumpulan Data	60
3.4.1	Studi Pustaka	60
3.4.2	Kuesioner	60
3.5	Metode Analisis Data	61
3.5.1	Analisis Kuantitatif	61
3.5.2	Statistik Deskriptif	63
3.5.3	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	63
3.5.4	Uji Asumsi Klasik	64
3.5.5.1	Uji Normalitas	64
3.5.5.2	Uji Multikolinieritas	64

3.5.5.3	Uji Heteroskedastisitas	65
3.5.6	Analisis Regresi Linier Berganda	66
3.5.7	Uji Hipotesis	67
3.5.7.1	Koefisien determinasi (R^2).....	67
3.5.7.2	Uji Kelayakan Model (Uji F).....	67
3.5.7.3	Uji Statistik Parsial (Uji t)	68
BAB IV HASIL DAN ANALISIS.....		69
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	69
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	69
4.1.2	Gambaran Umum Responden	70
4.2	Analisis Deskriptif Data Responden	73
4.2.1	Deskripsi Variabel Kenyamanan Layanan.....	74
4.2.2	Deskripsi Variabel Citra Merek	76
4.2.3	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan.....	77
4.2.4	Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan	80
4.2.5	Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan	82
4.3	Uji Kualitas Data	83
4.3.1	Uji Validitas	83
4.3.2	Uji Reliabilitas	86
4.4	Uji Asumsi Klasik	88

4.4.1	Uji Normalitas	88
4.4.1.1	Analisis Grafik	88
4.4.1.2	Analisis Statistik	90
4.4.2	Pengujian Multikolinieritas	91
4.4.3	Pengujian Heteroskedesitas	93
4.4.4	Uji Heteroskedesitas Grafik	93
4.4.5	Uji Heteroskedesitas Statistik	95
4.5	Uji Regresis Linear Berganda	97
4.5.1	Model 1	97
4.5.2	Uji Model	99
4.5.2.1	Koefisien Determinasi	99
4.5.2.2	Pengujian Hipotesis	100
4.5.3	Model 2	101
4.5.3.1	Uji Model	103
4.5.3.2	Koefisien Determinasi	104
4.5.3.3	Pengujian Hipotesis	104
BAB V	PENUTUP	107
5.1	Kesimpulan	107
5.2	Implikasi Teoritis	108
5.3	Implikasi Manajerial	110

5.4	Keterbatasan Penelitian	119
5.5	Saran untuk Penelitian Mendatang	120
	DAFTAR PUSTAKA	121
	LAMPIRAN	130

