

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Sertifikasi	ii
Halaman Pengesahan Tesis.....	iii
<i>Abstract</i>	iv
Abstrak	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi.....	viii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	17
1.3 Tujuan Penelitian	18
1.4 Manfaat Penelitian	19
1.5 Sistematika Penulisan	19

BAB II TELAAH PUSTAKA

2.1 Teori Pemasaran.....	21
2.2 <i>Service Quality</i>	21
2.3 Citra Perusahaan	25
2.4 Kepuasan Pelanggan	26
2.5 Loyalitas Pelanggan	29
2.6 Kerangka Pemikiran.....	30
2.7 Hubungan antar Variabel	31
2.7.1 Hubungan antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pelanggan	31
2.7.2 Hubungan antara Citra perusahaan dengan Kepuasan Pelanggan	31
2.7.3 Hubungan antara Kualitas Layanan dengan Loyalitas Pelanggan	32
2.7.4 Hubungan antara Citra Perusahaan dengan Loyalitas Pelanggan	33
2.7.5 Hubungan antara Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan	33

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Desain dan Objek Penelitian.....	35
3.1.1.	Desain Penelitian.....	35
3.1.2.	Objek Penelitian.....	35
3.2	Jenis Dan Sumber Data.....	35
3.2.1.	Jenis Data.....	35
3.2.2.	Sumber Data.....	36
3.3	Populasi Dan Sampel.....	36
3.4	Definisi Operasional Variabel.....	37
3.5	Metode Pengumpulan Data.....	38
3.6	Teknik Analisis Data.....	39
3.6.1.	Teknik Analisis.....	40

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	45
4.2	Gambaran Umum Subjek Penelitian.....	46
4.3	Lokasi Penelitian.....	46
4.4	Deskriptif Responden.....	47
4.5	Karakteristik Responden Penelitian.....	47
4.5.1.	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
4.5.2.	<i>Responden Berdasarkan Usia</i>	48
4.5.3.	Data Responden Berdasarkan Pendidikan.....	49
4.5.4.	Responden Berdasarkan Jabatan di Tempat Kerja.....	49
4.6	Uji Kelayakan Data.....	50
4.6.1.	Uji Validitas.....	50
4.6.2.	Uji Reliabilitas.....	52
4.7	Statistik Deskriptif Karakteristik Responden.....	52
4.7.1.	Variabel <i>Kualitas Layanan</i>	52
4.7.2.	Variabel Citra Perusahaan.....	53
4.7.3.	Variabel Kepuasan Pelanggan.....	55
4.7.4.	Variabel Loyalitas Pelanggan.....	56

4.8 Uji Construct Validity	57
4.8.1. Uji Convergent Validity	57
4.8.2. Uji Construct Reliability dan Variance Extracted	59
4.9 Evaluasi Asumsi Model Struktural	61
4.9.1. Uji Normalitas Data	61
4.9.2. Evaluasi Outliers	62
4.9.3. Evaluasi Multikolinearitas.....	64
4.9.4. Analisis Faktor Konfirmatori Variabel	66
4.9.4.1 Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Eksogen	66
4.9.4.1.1 Variabel Eksogen <i>Kualitas Layanan</i>	66
4.9.4.1.2 Variabel Eksogen <i>Citra Perusahaan</i>	68
4.9.4.2 Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Endogen	70
4.9.4.2.1 Variabel Endogen Kepuasan Pelanggan.....	71
4.9.4.2.2 Variabel Endogen <i>Loyalitas Pelanggan</i>	73
4.9.5. Uji Kelayakan Full Model.....	75
4.10 Uji Hipotesis Penelitian.....	77
4.11 Analisis Pengaruh Langsung, Tidak Langsung, dan Total Pengaruh.....	80
4.12 Pembahasan	82
4.12.1. Kualitas Layanan Berpengaruh Positif terhadap Kepuasan Pelanggan.....	83
4.12.2. Citra Perusahaan Berpengaruh Positif terhadap Kepuasan Pelanggan.....	83
4.12.3. Kualitas Layanan Berpengaruh Positif terhadap Loyalitas Pelanggan.....	84
4.12.4. Citra Perusahaan Berpengaruh Positif terhadap Loyalitas Pelanggan.....	85
4.12.5. Kepuasan Pelanggan Berpengaruh Positif terhadap Loyalitas Pelanggan.....	85

BAB V PENUTUP

5.1	Simpulan Atas Masalah Penelitian	87
5.1.1.	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan	87
5.1.2.	Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan	88
5.2	Kesimpulan Atas Hipotesis Penelitian	89
5.3	Implikasi Teoritis	89
5.4	Implikasi Manajerial	91
5.5	Keterbatasan Penelitian.....	92
5.5	Agenda Penelitian Kedepan.....	92
DAFTAR PUSTAKA		93