

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
SURAT PERNYATAAN	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
KATA PENGANTAR	x
ABSTRAK.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	11
1.3 Pembatasan Masalah	13
1.4 Rumusan Masalah	13
1.5 Tujuan Penelitian.....	14
1.6 Manfaat Penelitian.....	14
1.7 Sistematika Penulisan.....	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	18
2.1 Landasan Teori.....	18
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	18
2.1.2 Jasa	20
2.1.3 Definisi Kualitas.....	22
2.1.4 Kualitas Layanan	24
2.1.5 Brand Image	25
2.1.6 Kepuasan Pelanggan.....	27
2.1.7 Loyalitas Pelanggan.....	29
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu	31
Rafael Kelvin Sofani dan Zawawi, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan pada Nasabah Bank BCA di Sidoarjo.”(2025)	32

Juniar Rosalina Tanjung dan Sarli Rahman, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Indihome PT. Telkom Indonesia Pekanbaru.” (2023)	33
2.3 Kerangka Pemikiran	37
2.4 Hipotesis	40
BAB III METODE PENELITIAN	42
3.1 Objek Penelitian	42
3.2 Metode Penelitian	44
3.3 Operasionalisasi Variabel	44
3.3.1 Definisi Variabel	44
3.3.2 Tabel Operasional Variabel	45
3.4 Populasi dan Sampel	50
3.4.1 Populasi Penelitian	50
3.4.2 Sampel Penelitian	50
3.4.3 Teknik Sampling	51
3.5 Teknik Pengukuran Data	51
3.6 .Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	52
3.6.1 Sumber Data	52
3.6.2 Teknik Pengumpulan Data	52
3.7 Analisis Deskriptif Tanggapan Responden	53
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas	54
3.8.1 Uji Validitas	54
3.8.2 Uji Reliabilitas	55
3.9 Teknik Analisis Data	56
3.9.1 Uji Asumsi Klasik	56
3.9.2 Analisis Path	58
3.9.3 Uji Hipotesis	61
BAB IV HASIL PENELITIAN	63
4.1 Hasil Penelitian	63
4.1.1 Karakteristik Responden	63
4.1.2 Uji Instrumen Penelitian	65
4.1.3 Analisis Deskriptif Data Penelitian	68

4.1.4 Analisis Jalur: Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Brand Image (X2) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) Melalui Kepuasan Pelanggan (Z)	87
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	103
5.1 Kesimpulan.....	103
5.2 Saran	103
DAFTAR PUSTAKA	105
LAMPIRAN.....	114

