

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK.....	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR	iii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	6
1.3. Maksud dan Tujuan.....	7
1.3.1. Tujuan Penelitian	7
1.4. Kegunaan Penelitian.....	8
1.5. Metode Penelitian	8
1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian	10
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Pengertian Pemasaran.....	11
2.1.1. Tujuan Pemasaran	11
2.1.2. Bauran Pemasaran	12
2.2. Pengertian Pelayanan	15
2.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan	16
2.2.2. Dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan	17
2.2.3. Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan	19
2.3. Pengertian <i>Brand</i> (Merek).....	21
2.3.1. Pengertian <i>Image</i> (Citra)	23
2.3.2. Pengertian <i>Brand Image</i>	24
2.3.3. Manfaat <i>Brand Image</i>	25

2.3.4. Faktor-faktor yang membentuk <i>Brand Image</i>	26
2.3.5. Komponen <i>Brand Image</i>	28
2.3.6. Pengukuran <i>Brand Image</i>	29
2.4. Loyalitas Konsumen.....	30
2.4.1. Pengertian Loyalitas Konsumen.....	31
2.4.2. Karakteristik Loyalitas Pelanggan.....	32
2.4.3. Tahap-tahap Loyalitas Pelanggan	33
2.4.4. Ciri-ciri Konsumen Loyal	35
2.5. Penelitian-Penelitian Sebelumnya	37
2.6. Kerangka Pemikiran.....	40
2.7. Hipotesis.....	41

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian	43
3.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan.....	43
3.1.2. Visi dan Misi Perusahaan.....	44
3.1.3. Struktur Organisasi.....	45
3.2. Metode Penelitian	48
3.2.1. Variabel Penelitian	48
3.2.2. Operasional Variabel.....	49
3.2.3. Teknik Pengumpulan Data	53
3.2.4. Jenis dan Sumber Data	54
3.2.5. Populasi dan Sampel	55
3.2.6. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	56
3.2.7. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	61
3.2.7.1. Koefisien Korelasi	63
3.2.7.2. Koefisien Determinasi	66
3.2.7.3. Pengujian Hipotesis	66

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian.....	69
4.1.1. Gambaran Umum Responden	69
4.2. Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan.....	71
4.3. Tanggapan Responden Mengenai <i>Brand Image</i>	80

4.4. Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Konsumen	83
4.5. Analisis Uji Validitas dan Uji Realibilitas	86
4.5.1. Uji Validitas	86
4.5.2. Uji Realibilitas	90
4.6. Analisis Regresi Berganda	92
4.6.3. Analisis Koefisien Determinasi.....	94
4.7. Pengujian Hipotesis	94
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan.....	96
5.2. Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN.....	102

