

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Asumsi Penelitian.....	10
E. Hipotesis Penelitian.....	11
F. Kegunaan Penelitian.....	12
G. Ruang Lingkup Penelitian.....	13
H. Definisi Istilah.....	15
I. Kajian Penelitian Terdahulu.....	16

BAB II LANDASAN TEORI

A. Manajemen Pemasaran	26
B. Citra Perusahaan	27
C. Kualitas Layanan	31
D. Loyalitas	34
E. Kepuasan	38

BAB III METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian	42
B. Populasi dan Sampel	44
C. Sumber data.....	44
D. Instrumen Penelitian.....	45
E. Pengumpulan Data	49
F. Analisis data	50

BAB IV DESKRIPSI DATA, PENGUJIAN HIPOTESIS DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data	64
B. Pembuktian Hipotesis	91
C. Pembahasan	108

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	124
B. Saran	127

DAFTAR PUSTAKA	128
----------------------	-----

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1 Pedoman Kuesioner	47
Tabel 3.2 Alternatif Jawaban dan Skor Instrumen Skala <i>Likert</i> Positif.....	48
Tabel 3.3 Pengambilan Keputusan.....	56
Tabel 4.1 Rincian Penyebaran Pengembalian Kuesioner	68
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Variabel Citra Perusahaan (X1).....	72
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Layanan (X2).....	74
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan (Z)	75
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Variabel Loyalitas (Y)	76
Tabel 4.6 Kategori Penilaian Skor	78
Tabel 4.7 Hasil Perhitungan Skor Variabel	78
Tabel 4.8 Hasil Uji Statistik Deskriptif	79
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas	80
Tabel 4.10 Hasil Realiabilitas	81
Tabel 4.11 Hasil Uji <i>Kolmogrov Smirnov</i> Model 1	83
Tabel 4.12 Hasil Uji <i>Kolmogrov Smirnov</i> Model 2	84
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas Model 1	85
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas Model 2	86
Tabel 4.15 Hasil Uji Heteroskedastistas Model 1	87
Tabel 4.16 Hasil Uji Heteroskedastistas model 2	87
Tabel 4.17 Ketentuan Keputusan Uji Autokorelasi	88

Tabel 4.18 Hasil Uji Autokorelasi Model 1	89
Tabel 4.19 Hasil Perhitungan dan Keputusan Uji Autokorelasi Model 1	89
Tabel 4.20 Hasil Uji Autokorelasi Model 2	90
Tabel 4.21 Hasil Perhitungan dan Keputusan Uji Autokorelasi Model 2	90
Tabel 4.22 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda Model 1.....	91
Tabel 4.23 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda Model 2	93
Tabel 4.24 Hasil Uji Analisis Jalur Model 1	95
Tabel 4.25 Hasil Uji Analisis Jalur Model 2	96
Tabel 4.26 Hasil Uji T Model 1	98
Tabel 4.27 Hasil Uji T Model 2	99
Tabel 4.28 Hasil Uji F Model 1	100
Tabel 4.29 Hasil Uji F Model 2	101
Tabel 4.30 Hasil Uji Koefisien Determinasi Model 1	102
Tabel 4.31 Hasil Uji Koefisien Determinasi Model 1	103

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Desain Operasional Penelitian	43
Gambar 4.1 Struktur Pengelola.....	67
Gambar 4.2 Jenis Kelamin Responden	69
Gambar 4.3 Pendidikan Terakhir Responden	70
Gambar 4.4 Usia Responden	71
Gambar 4.5 Diagram Jalur Model 1	96
Gambar 4.6 Diagram Jalur Model 2	97
Gambar 4.7 Analisis Jalur Tidak Langsung X1 terhadap Y	104
Gambar 4.8 Analisis Jalur Tidak Langsung X2 terhadap Y	106

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Surat Keaslian Tulisan.....	132
Lampiran 2 Instrumen Penelitian	133
Lampiran 3 Hasil Penelitian.....	138
Lampiran 4 Surat Tugas Pembimbing.....	157
Lampiran 5 Kartu Bimbingan	158
Lampiran 6 Surat Ijin Penelitian	159
Lampiran 7 Surat Keterangan Telah Selesai Meneliti	160
Lampiran 8 Surat Keterangan Bebas Plagiarisme.....	161
Lampiran 9 Dokumentasi Penelitian	162
Lampiran 10 Riwayat Hidup	164