

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
ABSTRAKSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	8
1. Loyalitas Konsumen.....	7
2. Citra Toko.....	11
3. Kualitas Pelayanan	14
B. Penelitian Terdahulu	17
C. Kerangka Pemikiran.....	18

D. Hubungan Antar Variabel dan Hipotesis	19
1. Hubungan Antar Variabel	19
2. Hipotesis.....	20

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	21
B. Obyek Penelitian	21
C. Populasi dan Sampel	21
D. Teknik Pengambilan Sampel.....	22
E. Besaran Sampel	22
F. Jenis Data dan Pengumpulan Data	22
1. Jenis Data	22
2. Pengumpulan Data	23
G. Definisi Operasional Variabel.....	23
H. Skala Pengukuran Variabel	25
I. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	26
1. Uji Validitas	26
2. Uji Reliabilitas.....	28
J. Teknik Analisis Data.....	30

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	34
B. Pembahasan.....	47

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	49
B. Saran	49

DAFTAR PUSTAKA	51
-----------------------------	-----------

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas Citra Toko	27
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	28
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Loyalitas Konsumen	28
Table 3.4 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	29
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasar Jenis Kelamin.....	34
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasar Pekerjaan.....	35
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasar Usia	36
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasar Frekuensi Belanja.....	37
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasar Rata-rata Nilai Belanja.....	38
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasar Penghasilan	39
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Citra Toko	40
Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan.....	41
Tabel 4.9 Deskripsi Variabel Loyalitas Konsumen	42
Tabel 4.10 Hasil Regresi Linier Berganda.....	43

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Kerangka Pemikiran.....	19

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran I: Kuesioner	53
Lampiran II : Rekapitulasi Kelompok Uji 30 Responden	56
Lampiran III : Uji Validitas dan Reliabilitas	57
Lampiran IV : Rekapitulasi Kelompok Uji 150 Responden	63
Lampiran V : Rekapitulasi Karakteristik Responden	67
Lampiran VI: Tabel Distribusi Frekuensi	71
Lampiran VII : Hasil Regresi.....	74