

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
MOTTO	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.4.1 Manfaat Praktis	11
1.4.2 Manfaat Teoritis.....	11
1.5 Tinjauan Pustaka.....	11
1.5.1 Tinjauan Teoritik.....	11
1.5.2 Tinjauan Empirik.....	30
1.6 Hubungan Antar Variabel.....	50
1.7 Kerangka Pemikiran	53
1.8 Hipotesis	62
1.9 Definisi Konsep	64
1.10 Definisi Operasional.....	65
1.11 Metode Penelitian.....	66
1.11.1 Tipe Penelitian.....	66
1.11.2 Lokasi Penelitian.....	67
1.11.3 Populasi dan Sampel.....	68
1.11.4 Teknik Sampling.....	69
1.11.5 Teknik Pengumpulan Data.....	69
1.11.6 Uji Validitas.....	70
1.11.7 Uji Reliabilitas	71
1.11.8 Teknik Analisis Data	71
BAB II	76

GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN	76
2.1 Sejarah Vespa	76
2.2 Logo Vespa.....	78
2.3 Visi dan Misi Perusahaan Vespa	79
a. Visi pada Perusahaan Vespa	79
b. Misi pada Perusahaan Vespa	79
2.4 Produk Vespa.....	79
BAB III	82
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	82
3.1 Hasil Uji Instrumen.....	82
3.1.1 Hasil Uji Validitas	83
3.1.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	85
3.2 Karakteristik Responden.....	86
3.2.1 Usia Responden	86
3.2.2 Jenis Kelamin Responden.....	88
3.2.3 Pekerjaan Responden	89
3.2.4 Pendidikan Terakhir Responden	90
3.2.5 Penghasilan Perbulan Responden	91
3.3 Teknik Analisis Data	92
3.3.1 Teknik Analisis Deskriptif.....	92
3.3.2 Teknik Analisis Inferensial	124
3.4 Pembahasan	138
3.4.1 Pengaruh Kualitas Produk (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Z).....	138
3.4.2 Pengaruh Citra Merek (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Z)	139
3.4.3 Pengaruh Kualitas Produk (X1) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	140
3.4.4 Pengaruh Citra Merek (X2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	141
3.4.5 Pengaruh Kepuasan Pelanggan (Z) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	142
3.4.6 Pengaruh Kualitas Produk (X1) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) melalui Kepuasan Pelanggan (Z).....	143
3.4.7 Pengaruh Citra Merek (X2) terhadap Loyalitas pelanggan (Y) melalui Kepuasan Pelanggan (Z).....	144
BAB IV	146
PENUTUP	146
4.1 Kesimpulan.....	146
4.2 Saran	147
DAFTAR PUSTAKA	150