

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	14
C. Tujuan Penelitian.....	15
D. Manfaat Penelitian	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
A. Landasan Teori	17
1. Loyalitas Pelanggan	17
2. Kualitas Pelayanan	22
3. Kepercayaan.....	28
4. Citra Merek	33
B. Pengaruh Antar Variabel	36
C. Penelitian Terdahulu.....	41
D. Kerangka Pemikiran.....	49
E. Hipotesis.....	50
BAB III METODE PENELITIAN	52
A. Rancangan Penelitian	52
B. Objek Penelitian	53

C. Populasi dan Sampel	53
D. Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data.....	55
E. Klasifikasi Variabel Penelitian	56
F. Definisi Operasional Variabel Penelitian	57
G. Skala Pengukuran.....	60
H. Uji Instrumen	61
I. Metode Analisis Data	63
J. Uji Hipotesis	65
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	69
A. Analisis Deskriptif	69
B. Analisis Kuantitatif	78
C. Pembahasan.....	86
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	93
A. Kesimpulan	93
B. Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA.....	98
LAMPIRAN.....	102