

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>HALAMA PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>MOTTO</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>ABSTRAK</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	12
A. Landasan Teori .....	12
1. <i>Customer Loyalty</i> .....	12
2. <i>Service Quality</i> .....	15
3. <i>Brand Image</i> .....	20
4. <i>Customer Relationship</i> .....	22
B. Penelitian Terdahulu .....	25
C. Hubungan Antar Variabel .....	29
D. Kerangka Konseptual .....	31
E. Hipotesis Penelitian .....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	33
A. Rancangan Penelitian .....	33
B. Obyek dan Waktu Penelitian .....	34
C. Populasi .....	34
D. Sampel dan Teknik Sampling .....	34
E. Jenis Data Penelitian .....	37

F. Prosedur Pengambilan Data .....	37
G. Klasifikasi Variabel Penelitian.....	38
H. Definisi Operasional Variabel.....	39
I. Uji Instrumen .....	41
J. Teknik Analisis Data.....	48
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>57</b>
A. Analisis Deskriptif .....	57
B. Analisis Kuantitatif .....	67
C. Pembahasan.....	79
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>88</b>
A. Kesimpulan .....	88
B. Saran.....	89
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>91</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>94</b>