

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>13</b>
A. Latar Belakang .....	13
B. Rumusan Masalah .....	19
C. Tujuan Penelitian.....	19
D. Manfaat Penelitian .....	20
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>22</b>
A. Landasan Teori.....	22
1. <i>Brand Image</i> .....	22
2. <i>Customer Loyalty</i> .....	24
3. <i>Service Quality</i> .....	27
4. Sejarah Lahirnya Mirota Kampus.....	30
B. Penelitian Terdahulu .....	36
C. Hubungan Antar Variabel .....	44
D. Kerangka Pemikiran.....	48
E. Hipotesis Penelitian .....	49
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>50</b>
A. Rancangan Penelitian.....	50
B. Objek dan Waktu Penelitian.....	50
C. Populasi .....	52
D. Teknik Sampling.....	52
E. Jenis Data Penelitian.....	53

F. Prosedur Pengambilan Data.....	53
G. Klasifikasi Variabel Penelitian.....	54
H. Definisi Operasional Variabel.....	57
I. Uji Instrumen.....	57
J. Teknik Analisa Data.....	59
<b>BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>63</b>
A. Deskripsi Hasil Penelitian.....	63
B. Hasil Analisis.....	71
C. Pembahasan.....	78
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>82</b>
A. Kesimpulan.....	82
B. Saran.....	82
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>84</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>86</b>