

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
ABSTRAK	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Landasan Teori.....	7
1. Penegertian Kualitas Layanan	7
2. Pengertian Citra.....	12
3. Pengertian Kepuasan Pelanggan	17
4. Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	21

B. Penelitian Terdahulu	24
C. Kerangka Pikiran	26
D. Hipotesis	27
E. Keterkaitan Antar Variabel	27
BAB III. METODE PENELITIAN	30
A. Jenis Penelitian	30
B. Lokasi Penelitian	30
C. Populasi dan Sampel	30
D. Teknik Pengambilan Sampel	31
E. Besarnya Sampel	31
F. Jenis Data	32
G. Teknik Pengumpulan Data	32
H. Operasionalisasi Variabel	32
I. Definisi Operasionalisasi Variabel	33
1. Kualitas Layanan	33
2. Citra	35
3. Kepuasan	35
4. Loyalitas	36
J. Pengukuran Variabel	36
K. Uji Instrumen Penelitian	38
1. Uji Validitas	38
2. Uji Reliabilitas	41
L. Metode Analisa Data	42
1. Analisis Deskriptif	42

2. Analisis Kuantitatif.....	42
M. Tehnik Analisis.....	43
N. Pengujian Hipotesis.....	44
BAB VI. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	49
A. Hasil Penelitian.....	49
1. Deskripsi Karakteristik Responden	49
a. Jenis Kelamin Responden.....	49
b. Usia Responden.....	50
c. Penghasilan.....	50
d. Frekuensi Penggunaan.....	51
e. Lama Menjadi Pelanggan	52
2. Deskriptif Variabel Penelitian.....	53
a. Kualitas Layanan	53
b. Citra.....	54
c. Kepuasan.....	55
d. Loyalitas.....	56
B. Pengujian Hipotesis.....	57
C. Pembahasan.....	62
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	67
A. Kesimpulan.....	67
B. Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA.....	69

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3.1 Tabel Hasil Uji Validitas.....	40
Tabel 3.2 Tabel Hasil Uji Reliabilitas.....	42
Tabel 4.1 Karakteristik berdasarkan jenis kelamin	50
Tabel 4.2 Karakteristik berdasarkan Usia	51
Tabel 4.3 Karakteristik berdasarkan Penghasilan	52
Tabel 4.4 Karakteristik berdasarkan Frekuensi menggunakan	53
Tabel 4.5 Karakteristik berdasarkan Lama Menjadi Pelanggan	54
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Kualitas Layanan	55
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Citra	55
Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Kepuasan.....	56
Tabel 4.9 Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan	57
Tabel 4.10 Hasil Estimasi Regresi Linier Berganda	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran	26
-------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Perusahaan.....	71
Lampiran 2	Kuesioner.....	73
Lampiran 3	Entry Data 30 Responden.....	79
Lampiran 4	Entry Data 120 Responden.....	84
Lampiran 5	Deskriptif Responden.....	97
Lampiran 6	Deskriptif Variabel.....	100
Lampiran 7	Hasil Uji Validitas 30 Responden.....	103
Lampiran 8	Hasil Uji Validitas 120 Responden.....	110
Lampiran 9	Hasil Uji Reliabilitas 30 Responden.....	116
Lampiran 10	Hasil Uji Reliabilitas 120 Responden.....	119
Lampiran 11	Hasil Analisis Regresi Berganda.....	121