

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN KEASLIAN KARYA TULIS	iii
ABSTRAKSI	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Landasan Teori	12
1. Kualitas Pelayanan	12
2. Citra Perusahaan	17
3. Kepuasan pelanggan	20
4. Loyalitas Pelanggan	24
B. Hubungan Antar Variabel	31
C. Penelitian Terdahulu.....	36
D. Kerangka Pikiran.....	41
E. Hipotesis Penelitian.....	41
BAB III : METODE PENELITIAN	43
A. Jenis Penelitian	43
B. Objek Penelitian.....	43
C. Populasi.....	43

D. Sampel dan Teknik Sampling	43
E. Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data	45
F. Klasifikasi Variabel Penelitian	45
G. Definisi Operasional Variabel	46
H. Skala dan Pengukuran Variabel.....	49
I. Uji validitas dan reliabilitas	50
1. Uji Validitas	50
2. Uji Reliabilitas	52
J. Teknik Analisis Data	54
1. Analisis Deskriptif	54
2. Analisis Kuantitatif	54
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	64
A. Analisis Deskriptif	64
1. Deskripsi Karakteristik Responden	64
2. Deskripsi Variabel Penelitian	67
B. Analisis Kuantitatif	71
1. Menilai <i>Outer Model</i> atau <i>Measurement Model</i>	72
2. Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	76
3. Pengujian Hipotesis Penelitian	79
C. Pembahasan.....	87
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	94
A. Kesimpulan	94
B. Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN-LAMPIRAN	99

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan Data Penjualan Merek Mobil Tahun 2014 dan 2015 Di Indonesia	6
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	39
Table 3.1 Hasil Pengujian Convergen Validity	51
Table 3.2 Hasil Pengujian Reliabilitas	53
Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis Kelamin.....	64
Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan Usia.....	65
Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan	66
Tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan Penghasilan.....	66
Tabel 4.5 Rekapitulasi variabel Kualitas pelayanan	68
Tabel 4.6 Rekapitulasi variabel citra perusahaan.....	69
Tabel 4.7 Rekapitulasi variabel Kepuasan pelanggan	70
Tabel 4.8 Rekapitulasi variabel loyalitas pelanggan.....	71
Tabel 4.9 Hasil <i>Convergent Validity (Loading Factor)</i>	72
Tabel 4.10 Hasil <i>Discriminant Validity (Cross Loading)</i>	74
Tabel 4.11 Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (AVE)</i>	75
Tabel 4.12 Hasil <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's alpha</i>	76
Tabel 4.13 Hasil Nilai R-Square	77
Tabel 4.14 Model fit indices and P values	78
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Hipotesis dengan <i>Partial Least Square</i>	80
Tabel 4.16 Hasil <i>Path Coefficients</i> dengan <i>Partial Least Square</i>	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses Terbentuknya Citra Perusahaan	19
Gambar 2.2 Kerangka pikiran.....	41
Gambar 4.1 Model Struktural	77

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Ijin Penelitian
Lampiran 2	Kuesioner Penelitian
Lampiran 3	Uji Valid dan Reliabilitas 30 Responden.....
Lampiran 4	Lampiran hasil data PLS 30 Responden
Lampiran 5	Rekapitulasi Data 100 Responden
Lampiran 4	Frekuensi Table.....
Lampiran 5	Lampiran hasil data WarpPLS.....