

DAFTAR ISI

Abstraksi	i
SURAT KETERANGAN RISET	ii
SURAT TANDA PERSETUJUAN	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Kerangka Teori	6
2.1.1 Kualitas Layanan	6
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Layanan	6
2.1.1.2 Tujuan Kualitas Pelayanan	6
2.1.1.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	7
2.1.2 Citra Perusahaan	8
2.1.2.1 Faktor-Faktor Citra Perusahaan	9
2.1.3 Kepuasan Konsumen	9

2.1.3.1	Indikator Kepuasan Konsumen	10
2.1.4	Loyalitas Konsumen.....	10
2.1.4.1	Pengertian Loyalitas Konsumen.....	10
2.1.4.2	Ciri-Ciri Pelanggan Loyalitas.....	11
2.1.4.3	Indikator Loyalitas Konsumen	12
2.2	Penelitian Terdahulu.....	13
2.3	Kerangka Pikir Penelitian.....	15
2.4	Hipotesis Penelitian.....	15
BAB III METODE PENELITIAN.....		17
3.1	Lokasi dan Objek Penelitian.....	17
3.2	Variabel Penelitian	17
3.3	Populasi dan Sampel.....	18
3.3.1	Populasi	18
3.3.2	Sampel.....	18
3.4	Metode Pengumpulan Data	18
3.5	Metode Analisis.....	19
4.1	Gambaran Umum Responden.....	21
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	21
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	21
4.1.3	Distribusi Jawaban Responden	22
4.2	Analisis Data dan Interpretasi	28
4.2.1	Analisis Path Analysis.....	28
4.2.2	Hasil Analisis Jalur (Path Analysis).....	28

4.2.3	Hubungan Antar Jalur	34
4.3	Pembahasan	35
4.3.1	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen	35
4.3.2	Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Konsumen	36
4.3.3	Pengaruh Kualitas Layanan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Konsumen.	36
4.3.4	Pengaruh citra perusahaan terhadap loyalitas konsumen	37
4.3.5	Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen	38
4.3.6	Pengaruh Kualitas terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen	39
4.3.7	Pengaruh Citra Perusahaan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen	40
BAB V PENUTUP		40
6.1	Kesimpulan	41
8.2	Saran	41
DAFTAR PUSTAKA		42
LAMPIRAN		51

