

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACK	ii
HALAMAN JUDUL	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN PERYATAAN	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN	ix
SANWACANA	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
 I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Batasan Masalah Penelitian	10
1.5. Manfaat Penelitian	10
 II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Jasa	12
2.2. Merek	16
2.3. Ekuitas Merek	19
2.4. Loyalitas Merek	21
2.5. Citra Merek	26
2.6. Kualitas Layanan	30
2.7. Reputasi Merek	37
2.8. Penelitian Terdahulu	39
2.9. Model Penelitian	40
2.10Hipotesis	41

III. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	42
3.2 Definisi Konseptual	42
3.3 Definisi Operasional	43
3.4 Skala Pengukuran	44
3.5 Populasi dan Sampel	45
3.6 Sumber Data.....	46
3.7 Metode Pengumpulan Data	47
3.8 Pengujian Instrumen	47
3.9 Teknik Analisis Data	53
3.10 Pengujian Hipotesis	57

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	60
4.2 Analisis Statistik Deskriptif	64
A. Karakteristik Responden	64
B. Analisis Jawaban Responden	67
4.3 Hasil Analisis Data	79
4.3.1 Uji Asumsi Klasik	79
A. Uji Normalitas	80
B. Uji Heterokedastisitas	81
C. Uji Multikolinearitas	82
4.3.2. Uji regresi Linear Berganda	83
4.3.3. Uji Hipotesis	87
A. Uji T	87
B. Uji F.....	89
C. Uji R^2	90
4.4 Pembahasan	91
4.4.1 Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Merek	92
4.4.2 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Merek	93
4.4.3 Pengaruh Reputasi Merek Terhadap Loyalitas Merek	95

V. SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan	97
5.2 Saran	98

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN