

DAFTAR ISI

Halaman

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian Penelitian	
1.3.1 Tujuan Penelitian	8
1.3.2 Manfaat Penelitian	8
1.4 Kerangka Penelitian	9
1.5 Hipotesis	11

II. LANDASAN TEORI

2.1 Loyalitas Pelanggan	12
2.2 Citra Perusahaan	14
2.3 Kepuasan Pelanggan	16
2.4 Kualitas Layanan	18

III. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	23
3.2 Jenis dan Sumber Data	23
3.3 Metode Pengumpulan Data	24
3.4 Teknik dan Jumlah Sampel Penelitian	25
3.5 Definisi Oerasional Variabel	25
3.6 Metode Analisis Data	28

IV. HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden	32
4.2 Rekapitulasi Jawaban Responden Atas Variabel Kehandalan	33
4.3 Rekapitulasi Jawaban Responden Atas Variabel Ketanggapan	34
4.4 Rekapitulasi Jawaban Responden Atas Variabel Jaminan	35
4.5 Rekapitulasi Jawaban Responden Atas Variabel Empati	36
4.6 Rekapitulasi Jawaban Responden Atas Variabel Tampilan Fisik	37
4.7 Rekapitulasi Jawaban Responden Atas Variabel Citra Perusahaan	38
4.8 Rekapitulasi Jawaban Responden Atas Variabel Loyalitas Pelanggan	39
4.9 Hasil Regresi	

4.9.1 Uji Regresi Berganda	40
4.9.2 Uji Kelayakan Model	40
4.9.3 Uji Hipotesis	41

V. SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan	44
5.2 Saran	45