

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
ABSTRACT	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	13
A. Latar Belakang.....	13
B. Rumusan Masalah.....	18
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	18
1. Tujuan Penelitian	18
2. Kontribusi Penelitian.....	19
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	20
A. KAJIAN PUSTAKA.....	20
1. Manajemen Pemasaran.....	20
2. Citra Perusahaan	24
3. Pengertian Kualitas Layanan.....	28
4. Pengertian Kepuasan Pelanggan	30
5. Pengertian Loyalitas Pelanggan	34

B. Penelitian Terdahulu	38
C. Rerangka Konseptual	46
D. Hipotesis	47
BAB III METODE PENELITIAN.....	49
A. Waktu dan Tempat Penelitian	49
1. Waktu Penelitian	49
2. Tempat Penelitian	49
B. Desain Penelitian	49
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	50
1. Definisi Variabel	50
2. Definisi Operasionalisasi Variabel	50
D. Pengukuran Variabel	52
E. Populasi dan Sampel Penelitian	53
1. Populasi Penelitian	53
2. Sampel Penelitian	54
F. Teknik Pengumpulan Data	54
G. Jenis Data Penelitian	55
H. Metode Analisis Data	55
1. SEM (Structural Equation Modelling)	55
2. Uji Validitas	61
3. Uji Reliabilitas	62
4. Uji Hipotesis	63

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	64
A. Gambaran Umum dan Objek Penelitian	64
1. Visi :	66
2. Misi :	66
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif	67
1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	67
2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	68
3. Deskripsi Responden Berdasarkan Program Studi	69
C. Uji Asumsi dan Kualitas Instrumen Penelitian	69
1. Hasil Uji Statistik Deskriptif	69
2. Hasil Uji Validitas Variabel Dan Hasil Uji Reliabilitas Variabel	72
D. Uji Kecocokan Model Pengukuran	81
1. Uji Kecocokan Model Keseluruhan	81
2. Uji Kecocokan Model Struktural (Uji T)	83
3. Pengujian Hipotesis Penelitian	84
E. Analisis Hasil Penelitian	85
1. Analisis Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan	85
2. Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	86
3. Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	86
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN	 88
A. Simpulan	88
B. SARAN	88
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN	92