

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	vi
ABSTRACT.....	vii
ABSTRAK.....	viii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	11
2.1 <i>Brand Image</i> .....	11
2.2 Kualitas Produk.....	13
2.3 Kualitas Layanan.....	14
2.4 Loyalitas Pelanggan.....	16
2.5 Kepuasan Konsumen.....	17
2.6 Sepeda Motor Vespa Piaggio.....	18
2.7 Penelitian Terdahulu dan Pengembangan Hipotesis.....	20
2.8 Model Empirik.....	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
3.1 Jenis Penelitian.....	25
3.2 Sumber Data.....	25
3.3 Populasi dan Sampel.....	26

a. Populasi.....	26
b. Sampel.....	26
3.4 Metode dan Pengumpulan Data.....	26
3.5 Variabel dan Indikator.....	27
3.6 Uji Instrumen.....	29
3.6.1 Uji Validitas.....	29
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	29
3.7 Metode Analisis Data.....	30
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	30
3.8 Uji Asumsi Klasik.....	30
3.8.1 Uji Normalitas.....	30
3.8.2 Uji Multikolinearitas.....	31
3.8.3 Uji Heteroskedastisitas.....	32
3.9 Uji Kelayakan Model.....	32
3.9.1 Uji Koefisien Determinasi.....	32
3.10 Uji Hipotesis.....	33
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>35</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	35
4.2 Uji Instrumen.....	36
4.2.1 Uji Validitas.....	36
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	38
4.3 Deskriptif Variabel.....	39
4.3.1 Variabel <i>Brand Image</i> .....	39
4.3.2 Variabel Kualitas Produk.....	40
4.3.3 Variabel Kualitas Layanan.....	41
4.3.4 Variabel Kepuasan Konsumen.....	42
4.3.5 Variabel Loyalitas pelanggan.....	42
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	43
4.4.1 Uji Normalitas.....	44
4.4.2 Uji Multikoliniearitas.....	44
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	45
4.5 Uji Kelayakan Model.....	47
4.5.1 Uji Koefisien Determinasi.....	47
4.5.2 Uji F.....	49

<b>4.6 Uji Hipotesis.....</b>	<b>50</b>
<b>4.7 Uji Interaksi.....</b>	<b>56</b>
<b>4.7.1 Interpretasi Analisis Jalur.....</b>	<b>59</b>
<b>4.8 Pembahasan.....</b>	<b>61</b>
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>69</b>
<b>5.1 Simpulan.....</b>	<b>69</b>
<b>5.2 Saran.....</b>	<b>69</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>71</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>75</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1.....	28
Tabel 4.1.....	36
Tabel 4.2.....	36
Tabel 4.3.....	37
Tabel 4.4.....	37
Tabel 4.5.....	38
Tabel 4.6.....	38
Tabel 4.7.....	39
Tabel 4.8.....	40
Tabel 4.9.....	41
Tabel 4.10.....	42
Tabel 4.11.....	43
Tabel 4.12.....	44
Tabel 4.13.....	45
Tabel 4.14.....	47
Tabel 4.15.....	48
Tabel 4.16.....	49
Tabel 4.17.....	50
Tabel 4.18.....	51
Tabel 4.19.....	53
Tabel 4.20.....	58
Tabel 4.21.....	60

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.....	24
Gambar 4.1.....	46
Gambar 4.2.....	46
Gambar 4.3.....	58