

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	vii
MOTTO	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
2.1. Citra Merek	12
2.2. Kualitas Layanan.....	13

2.3. Kepercayaan Pelanggan	16
2.4. Loyalitas Pelanggan	18
2.5. Pengembangan Hipotesis	20
2.5.1. Pengaruh Citra Merek terhadap Kepercayaan pelanggan.....	20
2.5.2. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepercayaan pelanggan	21
2.5.3. Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan.....	22
2.5.4. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan	23
2.5.5. Pengaruh Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	23
2.6. MODEL EMPIRIK	25
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1. Jenis Penelitian	26
3.2. Populasi dan Sampel	26
3.2.1 Populasi	26
3.2.2 Sampel	27
3.3. Sumber dan Jenis Data	28
3.3.1 Data Primer	28
3.3.2 Data Sekunder	28
3.4. Metode Pengumpulan Data	28
3.5. Variabel dan Indikator	30
3.6. Teknik Analisis	31

3.6.1 Uji Instrumen.....	31
3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	32
3.6.3 Uji Hipotesis.....	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	38
4.1. Gambaran Umum Responden	38
4.2. Analisis Kualitatif	40
4.3. Uji Instrumen.....	50
4.4. Uji Asumsi Klasik.....	53
4.5. Uji Hipotesis.....	55
4.6. Pembahasan.....	65
BAB V PENUTUP.....	70
5.1. Kesimpulan.....	70
5.2. Implikasi Manajerial	72
5.3. Keterbatasan Penelitian	72
5.4. Agenda Penelitian Mendatang	72
DAFTAR PUSTAKA	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Penjualan Optik Lia Semarang	8
Gambar 2.2. MODEL EMPIRIK	25



DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Variabel dan Indikator	30
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden	38
Tabel 4. 2 Usia Responden.....	39
Tabel 4. 3 Pekerjaan Responden	40
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Tentang Variabel Citra Merek (X_1).....	42
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Tentang Variabel Kualitas Layanan (X_2)	44
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Tentang Variabel Kepercayaan Pelanggan (Y_1)	47
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Tentang Variabel Loyalitas Pelanggan (Y_2). 49	
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas.....	51
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas.....	52
Tabel 4. 10 Uji Multikolinieritas.....	53
Tabel 4. 11 Uji Gletjer	54
Tabel 4. 12 Uji Normalitas.....	55
Tabel 4. 13 Hasil Regresi.....	56
Tabel 4. 14 Hasil Uji F Model Regresi	60
Tabel 4. 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	62