

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
INTISARI	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1. Loyalitas Pelanggan	9
2.2. Citra Perusahaan	13
2.3. Kepuasan Pelanggan	21
2.4. Retensi Pelanggan	27
2.5. Model Empirik	31
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1. Jenis Penelitian	34
3.2. Populasi dan Sampel	34
3.2.1. Populasi	34

3.2.2.Sampel	35
3.3. Sumber dan Jenis Data	36
3.3.1.Data Primer	36
3.3.2.Data Sekunder	36
3.4. Teknik Pengumpulan Data	36
3.4.1.Observasi	36
3.4.2.Kuesioner	36
3.5. Variabel dan Indikator	37
3.6. Teknik Analisis Data	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1. Hasil Penelitian	47
4.1.1. Identitas Responden	47
4.1.1.1. Umur	47
4.1.1.2. JenisKelamin	49
4.1.1.3. Tingkat KunjunganatauMengingat.....	49
4.1.2. Deskripsi Variabel Penelitian.....	50
4.1.2.1. Citra Perusahaan (<i>Image corporate</i>)	51
4.1.2.2. Kepuasan Pelanggan (<i>Customer satisfaction</i>)...	53
4.1.2.3. Retensi Pelanggan(<i>Customer retention</i>)	54
4.1,2,3. Loyalitas Pelanggan (<i>Customer loyalty</i>)	56
4.2. Pembahasan.....	58
4.2.1. Analisis Data	58
4.2.2. Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	60
4.2.2.1. Uji Validitas	61
4.2.2.2. Uji Reliabilitas	65
4.2.3. Pengujian Model Struktur (<i>Inner Model</i>).....	67
4.2.3.1. <i>R Square</i>	67
4.2.3.2. Uji Hipotesis.....	68
1. Pengaruh Citra Perusahaan terhadap	
Loyalitas Pelanggan	70
2. Pengaruh Citra Perusahaan terhadap	
Retensi Pelanggan	71

3. Pengaruh Citra Perusahaan terhadap	
Kepuasan Pelanggan	72
4. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap	
Retensi Pelanggan	73
5. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap	
Loyalitas Pelanggan	75
6. Pengaruh Retensi Pelanggan terhadap	
Loyalitas Pelanggan	76
4.2.4. Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	77

BAB V PENUTUP

5.1. Simpulan	82
5.2. Implikasi Teoritis	85
5.3. Implikasi Manajerial	87
5.4. Keterbatasan Penelitian	89
5.5. Agenda Penelitian	90

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN – LAMPIRAN