

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Kualitas Layanan.....	10
2.2 Reputasi Merek	15
2.3 Kepuasan Konsumen.....	19
2.4 Loyalitas Konsumen.....	22
2.5 Pengembangan Hipotesis	27
2.5.1 Hubungan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	27
2.5.2 Hubungan Reputasi Merek terhadap Kepuasan Konsumen.....	29
2.5.3 Hubungan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Konsumen.....	30

2.5.4 Hubungan Reputasi Merek terhadap Loyalitas Konsumen.....	31
2.5.5 Hubungan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen.....	32
2.6 Penelitian Terdahulu	36
2.7 Model Empirik	39
BAB III METODE PENELITIAN	41
3.1 Jenis Penelitian.....	41
3.2 Populasi dan Sampel	41
3.3 Sumber dan Metode Pengumpulan Data	44
3.3.1 Sumber Data	44
3.3.2 Metode Pengumpulan Data.....	45
3.4 Definisi Operasional Variabel dan Indikator	46
3.5 Teknik Analisis	49
3.5.1 Statistik Deskriptif Variabel	49
3.5.2 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Data	49
3.5.3 Uji Asumsi Klasik	51
3.5.4 Analisa Path.....	53
3.5.5 Pengujian Hipotesis (Uji t)	56
3.5.6 Uji Simultan F	57
3.5.7 Koefisien Determinasi Berganda (R^2).....	58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	60
4.1 Hasil Penelitian	60
4.1.1 Deskripsi Responden	60
4.1.2 Deskripsi Variabel	65
4.2 Analisis Data	84
4.2.1 Uji Validitas.....	84
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	85
4.3 Uji Asumsi Klasik.....	86
4.3.1 Uji Normalitas	86
4.3.2 Uji Multikolonieritas	88

4.3.3 Uji Heterokedestisitas	90
4.4 Analisa Path	91
4.4.1 Analisa Path Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen	95
4.4.2 Analisa Path Reputasi Merek terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen	97
4.5 Pengujian Hipotesis (Uji t)	98
4.5.1 Uji Hipotesis Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen	98
4.5.2 Uji Hipotesis Reputasi Merek terhadap Kepuasan Konsumen	98
4.5.3 Uji Hipotesis Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Konsumen	99
4.5.4 Uji Hipotesis Reputasi Merek terhadap Loyalitas Konsumen	100
4.5.5 Uji Hipotesis Reputasi Merek terhadap Loyalitas Konsumen	100
4.6 Uji Simultan F	101
4.7 Uji Koefisien Determinasi Berganda (R^2)	102
4.8 Pembahasan	103
4.8.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen	103
4.8.2 Pengaruh Reputasi Merek terhadap Kepuasan Konsumen ..	104
4.8.3 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Konsumen	105
4.8.4 Pengaruh Reputasi Merek terhadap Loyalitas Konsumen...	106
4.8.5 Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen	108
BAB V PENUTUP	110
5.1 Simpulan	110
5.2 Implikasi Manajerial	113

5.3 Saran.....	114
5.4 Keterbatasan Penelitian dan Agenda Penelitian Mendatang	115
DAFTAR PUSTAKA	117
LAMPIRAN	