

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Loyalitas Pelanggan.....	9
2.1.2 Kepuasan Pelanggan.....	12
2.1.3 Kualitas	17
2.1.4 Kualitas Produk	17

2.1.5	Citra Merek.....	29
2.2	Pengembangan Hipotesis	23
2.2.1	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	23
2.2.2	Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	24
2.2.3	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	26
2.2.4	Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	26
2.2.5	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	28
2.3	Kerangka Pikir.....	30

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Jenis Penelitian	31
3.2	Populasi dan Sampel	31
3.3	Sumber Data	33
3.4	Metode Pengumpulan Data	34
3.5	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	35
3.6	Metode Analisis Data	37
3.6.1	Analisis Kuantitatif.....	38
3.6.1.1	Uji Validitas	38
3.6.1.2	Uji Reliabilitas.....	38
3.6.2	Uji Asumsi Klasik	39
3.6.2.1	UjiNormalitas	39
3.6.2.2	Uji Multikolinearitas	40
3.6.2.3	Uji Heteroskedastisitas	40

3.6.3	Uji Regresi Linier Berganda.....	41
3.6.4	Uji Goodness of Fit.....	42
3.6.4.1	Uji Parsial (Uji t)	42
3.6.4.2	Koefisien Determinasi (R^2).....	43
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1	Karakteristik Responden	45
4.1.1	Jenis Kelamin Responden.....	45
4.1.2	Umur Responden	46
4.1.3	Lama Pemakaian Kartu	47
4.2	Uji Instrumen.....	47
4.2.1	Uji Validitas	47
4.2.2	Uji Reliabiitas	48
4.3	Analisis Deskriptif Variabel.....	49
4.3.1	Kualitas Produk (X1).....	50
4.3.2	Citra Merek (Y2)	52
4.3.3	Kepuasan Pelanggan (Y1)	54
4.2.4	Loyalitas Pelanggan (Y2)	56
4.4	Uji Asumsi Klasik	58
4.4.1	Uji Normalitas	58
4.4.2	Uji Multikolinearitas.....	60
4.4.3	Uji Heteroskedastisitas	61
4.5	Path Analisis.....	63
4.5.1	Persamaan Regresi.....	63

	4.5.2 Pengujian Hipotesis	65
	4.5.3 Koefisien Determinasi	68
	4.5.4 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	69
	4.3 Pembahasan	72
BAB V	PENUTUP	
	5.1 Kesimpulan.....	80
	5.2 Saran.....	81
	5.3 Keterbatasan Penelitian	82
	5.4 Agenda Penelitian Mendatang.....	83
	DAFTAR PUSTAKA	82
	LAMPIRAN.....	87