

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAKSI	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Kepuasan Konsumen	8
2.2 Image.....	8
2.3 Loyalitas Pelanggan	13
2.4 Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas	13
2.5 Pengaruh Image Terhadap Loyalitas	14
2.6 Kerangka Penelitian	14
BAB III METODE PENELITIAN	15
3.1 Jenis Penelitian.....	15
3.2 Populasi dan Sampel.....	15
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	16
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	17

3.5	Definisi Operasiona Variabel dan Indikator	18
3.6	Skala Pengukuran.....	20
3.7	Uji Instrumen	21
	3.7.1 Uji Validitas	21
	3.7.2 Uji Reliabilitas	22
3.8	Teknik Analisis Data.....	23
3.9	Pengujian Hipotesis	25
	3.9.1 Uji Statistik t	25
	3.9.2 Uji Statistik F	25
	3.9.3 Uji Koefisien Determinan Berganda (R^2)	26
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	27
4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	27
4.2	Gambaran Umum Responden	30
	4.2.1 Identitas Responden	30
	4.2.2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	31
	4.2.3 Distribusi Responden Berdasarkan Umur.....	31
	4.2.4 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	32
4.3	Distribusi Variabel Kepuasan (X1).....	33
4.4	Distribusi Variabel Image (X2)	35
4.5	Distribusi Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	37
4.6	Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner.....	39
4.7	Analisis Regresi Linear Berganda	41
4.8	Uji Regresi Parsial (Uji t)	43
4.9	Uji Hipotesis (Uji F)	44
BAB V	PENUTUP	47
5.1	Kesimpulan	47
5.2	Saran	47

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Daftar Penjualan Kamar Hingga Tahun 2014.....	4
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel dan Indikator	19
Tabel 3.2	Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Alpha	23
Tabel 4.1	Keadaan Pegawai Menurut Jenis Kelamin	28
Tabel 4.2	Keadaan Pegawai Menurut Umur.....	29
Tabel 4.3	Keadaan Pegawai Menurut Tingkat Pendidikan	30
Tabel 4.4	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	31
Tabel 4.5	Distribusi Responden Berdasarkan Umur.....	32
Tabel 4.6	Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	33
Tabel 4.7	Distribusi Jawaban Dari Variabel Kepuasan Konsumen(X1)	34
Tabel 4.8	Distribusi Jawaban Dari Variabel Image (X2)	36
Tabel 4.9	Distribusi Jawaban Dari Variabel Loyalitas (Y).....	38
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas	40
Tabel 4.11	Hasil Uji Reliabilitas.....	41
Tabel 4.12	Hasil Regresi Linear Berganda	42
Tabel 4.13	Hasil Uji t.....	43
Tabel 4.14	Hasil Uji F.....	44
Tabel 4.15	Hasil Olah Data Nilai r	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	14
------------	--------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	KUESIONER
LAMPIRAN 2	HASIL UJI VALIDITAS
LAMPIRAN 3	HASIL UJI RELIABILITAS
LAMPIRAN 4	REGRESI LINEAR BERGANDA