

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAKSI	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
I PENDAHULUAN	
1. Latar Belakang Masalah.....	1
2. Rumusan Masalah	5
3. Tujuan Penelitian	5
4. Manfaat Penelitian	5
II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Loyalitas Konsumen	7
2.1.1 Kepercayaan	10
2.1.2 Citra Merek	12
2.1.3 Penanganan Komplain	16
2.2 Kerangka Pikir.....	20

III	METODE PENELITIAN	
3.1	Jenis Penelitian	22
3.2	Populasi dan Sampel	22
3.3	Jenis dan Sumber Data	23
3.4	Teknik Pengumpulan Data	23
3.5	Definisi Operasional Variabel.....	24
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas	26
3.7	Metode Analisis Data	26
3.7.1	Analisis Deskriptif	27
IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1	Gambaran Umum Responden	33
4.1.1	Jenis Kelamin Responden	33
4.1.2	Umur Responden	34
4.1.3	Tahun Angkatan Responden	34
4.2	Analisis Kualitatif	35
4.2.1	Variabel Citra Merek (X_1)	36
4.2.2	Variabel Penanganan Komplain (X_2)	39
4.2.3	Variabel Kepercayaan (X_3)	41
4.2.4	Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	42
4.3	Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas	44
4.3.1	Hasil Pengujian Validitas	44
4.3.2	Hasil Pengujian Reliabilitas	46
4.3.3	Uji Asumsi Klasik	46
4.3.3.1	Pengujian Normalitas	47
4.3.3.2	Pengujian Multikolinearitas	48
4.3.3.3	Pengujian Heteroskedastisitas	49
4.3.4	Path Analysis	50
4.3.5	Koefisien Determinasi	52

4.3.6 Pengujian Hipotesis	53
4.3.7 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	55
4.4 Pembahasan.....	57
V PENUTUP	
5.1 Simpulan	61
5.2 Saran	63

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Pelanggan yang Melakukan Claim Tentang Handphone Samsung Pada PT. Graha Service Indonesia	4
Tabel 3.1 Definisi Operasional	25
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	33
Tabel 4.2 Umur Responden.....	34
Tabel 4.3 Tahun Angkatan Responden	35
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Tentang Variabel Citra Merek.....	37
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Tentang Variabel Penanganan Komplain.....	39
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Tentang Variabel Kepercayaan	41
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Tentang Variabel Loyalitas Pelanggan.....	42
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Citra Merek.....	44
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Penanganan Komplain.....	45
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan	45
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan	45
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas	46
Tabel 4.13 Uji Multikolinearitas	48
Tabel 4.14 Regresi Berganda	50
Tabel 4.15 Regresi Berganda	51
Tabel 4.16 Koefisien Determinasi.....	52
Tabel 4.17 Koefisien Determinasi.....	52

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Empat Tahap Loyalitas	9
Gambar 2.2 Kerangka Pikir	21
Gambar 4.1 Normalitas	47
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas	49