

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
ABSTRAK.....	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xv
INTISARI.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Kualitas Pelayanan	8
2.2 Kinerja Karyawan	11
2.3 Citra Merek	13

2.4	Kepuasan Pelanggan	16
2.5	Penelitian Pengembangan Hipotesis	19
2.6	Kerangka Pemikiran Teoritis	25
BAB III	METODE PENELITIAN	28
3.1.	Jenis Penelitian	28
3.2.	Populasi dan Sampel	28
3.3.	Sumber Data	30
3.4.	Metode Pengumpulan Data.....	30
3.5.	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	31
3.6.	Teknik Analisis Data	33
3.6.1.	Uji Instrumen Penelitian	33
3.6.2.	Analisis Regresi Linier Berganda	37
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1	Gambaran Umum Responden	39
4.1.1	Jenis Kelamin Responden	39
4.1.2	Umur Responden	40
4.1.3	Tingkat Pendidikan Responden.....	40
4.2	Analisis Kualitatif	41
4.2.1	Variabel Kualitas Pelayanan	42
4.2.2	Variabel Kinerja Karyawan.....	44
4.2.3	Variabel Citra Merek	46
4.2.4	Variabel Kepuasan Pelanggan.....	47
4.3	Analisis Kuantitatif	49

4.3.1 Hasil Pengujian Validitas	49
4.3.2 Hasil Pengujian Reliabilitas	50
4.3.3 Uji Asumsi Klasik	51
4.3.4 Path Analisis.....	54
4.3.5 Koefisien Determinasi	56
4.3.6 Pengujian Hipotesis	57
4.3.7 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	59
4.4 Pembahasan.....	60
BAB V PENUTUP	68
5.1 Kesimpulan.....	68
5.2 Saran	69
5.3 Keterbatasan dan Agenda Penelitian Yang Akan Datang	70

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Tabel Penjualan	5
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	31
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	39
Tabel 4.2 Umur Responden	40
Tabel 4.3 Tingkat Pendidikan Responden	41
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Tentang Variabel Kualitas Pelayanan ..	43
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Tentang Variabel Kinerja Karyawan	45
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Tentang Variabel Citra Merek.....	46
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Tentang Variabel Kepuasan Pelanggan	48
Tabel 4.8 Uji Validitas	50
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	51
Tabel 4.10 Uji Normalitas	52
Tabel 4.11 Uji Multikolinearitas	53
Tabel 4.12 Uji Heteroskedastisitas	53
Tabel 4.13 Regresi Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Citra Merek	54
Tabel 4.14 Regresi Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Karyawan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan	55
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi	56
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi	56

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Empirik Penelitian	27