

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
ABSTRAKSI	x
Bab I PENDAHULUAN.....	1
1.1.Latar Belakang Masalah	1
1.2.Rumusan Masalah	5
1.3.Tujuan Penelitian	5
1.4.Manfaat Penelitian	5
Bab II KAJIAN PUSTAKA.....	7
2.1.Kualitas Pelayanan	7
2.2.Citra Merek	9
2.3.Harga	12
2.4.KepuasanPelanggan.....	13
2.5.LoyalitasPelanggan	16
2.6.PenelitianTerdahulu	18
Bab III METODOLOGI PENELITIAN.....	20
3.1.Jenis Penelitian	20
3.2.Variabel dan indikator.....	21
3.3.Populasi dan Sampel	22
3.3.1.Populasi	22
3.3.2.Sampel	22

3.4. Jenis dan Sumber data	23
3.4.1.Data Primer	23
3.4.2.Data Sekunder	24
3.5.Teknik Pengumpulan Data	24
3.5.1.Kuestioner.....	24
3.6.Jenis Analisis Data	25
3.6.1.Uji Instrumen.....	25
3.6.1.1.Uji Validitas	25
3.6.1.2.Uji Reliabilitas	25
3.7.Uji Asumsi Klasik	26
3.7.1.Uji Normalitas	26
3.7.2.Uji Heteroskedastisitas	26
3.7.3.Uji Multikolinieritas	27
3.7.4.Uji Regresi Linier Berganda	27
3.7.5.Uji Hipotesis.....	29
3.7.6 Koefisien Determinasi	29
Bab IV HASIL dan PEMBAHASAN.....	30
4.1 Gambaran Umum Responden.....	30
4.1.1 Umur Responden.....	30
4.1.2 Jenis Kelamin Responden.....	31
4.1.3 Pendidikan Responden.....	31
4.1.4 Pekerjaan Responden.....	32
4.1.5 Berapa Kali Responden Melakukan Service Kendaraan.....	33
4.2 Analisis Kualitatif.....	33
4.2.1 Tanggapan Responden Tentang Variabel K. Pelayanan.....	35
4.2.2 Tanggapan Responden Tentang Variabel Harga.....	36
4.2.3 Variabel citra Merk.....	38
4.2.4 Variabel Kepuasan.....	39
4.2.5 Variabel Loyalitas Pelanggan.....	41

4.3 Analisis Kuantitatif.....	42
4.3.1 Uji Validitas.....	42
4.3.2 Uji Reabilitas.....	42
4.3.3 Uji Asumsi Klasik	44
4.3.4 Analisis Regresi Berganda.....	47
4.3.5 Pengujian Hipoteisis.....	49
4.3.6 Pengujian Determinasi.....	51
4.4 Pembahasan.....	52
4.4.1 Pengaruh kualitas terhadap loyalitas pelanggan.....	52
4.4.2 Pengaruh Harga terhadap loyalitas pelanggan.....	52
4.4.3 Pengaruh citra merk terhadap loyalitas pelanggan.....	53
4.4.4 Pengaruh kepuasan terhadap loyalita pelanggan.....	54
Bab V PENUTUP.....	56
5.1 Kesimpulan.....	56
5.2 Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA.....	58

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data Jumlah Servis.....	4
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1. Variabel penelitian dan Indikator	21
Tabel 4.1 Umur Responden	30
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden	31
Tabel 4.3 Pendidikan Responden	32
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden	32
Tabel 4.5 Berapa kali Responden Melakukan Service Kendaraan	33
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Tentang Variabel Pelayanan	35
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Tentang Variabel Harga	37
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Tentang Variabel Citra Merk	38
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Tentang Variabel Kepuasan Nasabah	40
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Tentang Variabel Loyalitas Nasabah	41
Tabel 4.11 Uji Validitas	43
Tabel 4.12 Uji Reabilitas	44
Tabel 4.13 Uji Multikolinearitas.....	46
Tabel 4.14 Hasil Regresi Linier Berganda	48
Tabel 4.15 Hasil Uji F... ..	51
Tabel 4.16 Koefisien Determinasi	51