

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	v
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Pembatasan Masalah	8
D. Perumusan Masalah.....	8
E. Kegunaan Penelitian	8

BAB II PENYUSUNAN KERANGKA TEORETIS DAN PENGAJUAN HIPOTESIS

A. Deskripsi Teoretis	
1. Loyalitas Pelanggan	10
2. Citra Perusahaan	17
B. Kerangka Berpikir.....	26
C. Perumusan Hipotesis.....	27

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan penelitian.....	28
B. Tempat dan Waktu Penelitian	28
C. Metode Penelitian.....	29
D. Teknik Pengambilan Sampel.....	30
E. Instrumen Penelitian	
1. Loyalitas Pelanggan	
a. Definisi Konseptual.....	30
b. Definisi Operasional.....	31
c. Kisi-kisi Instrumen Loyalitas Pelanggan....	31
d. Validasi Instrumen Loyalitas Pelanggan	33
2. Citra Perusahaan	
a. Definisi Konseptual.....	35
b. Definisi Operasional.....	36
c. Kisi-kisi Instrumen Citra Perusahaan.....	37
d. Validasi Instrumen Citra Perusahaan	38
F. Konstelasi Hubungan antara Variabel.....	40
G. Teknik Analisis Data	
1. Mencari Persamaan Regresi.....	41
2. Uji Persyaratan Data Analisis	41
3. Uji Hipotesis	
a. Uji Keberartian Regresi.....	43
b. Uji Linearitas Regresi	43

c. Perhitungan Koefisien Korelasi.....	45
d. Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji-t)	45
e. Perhitungan Koefisien Determinasi.....	46

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Data	
1. Loyalitas Pelanggan..	47
2. Citra Perusahaan	50
B. Persamaan Garis Regresi.....	52
C. Pengujian Persyaratan Analisis	54
D. Pengujian Hipotesis Penelitian.....	54
E. Interpretasi Penelitian	57
F. Keterbatasan Penelitian.....	58

BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan	59
B. Implikasi	59
C. Saran	60

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP