

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	viii
BAB I.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	10
C. Rumusan Masalah .....	10
D. Tujuan Penelitian.....	10
E. Kegunaan Penelitian.....	11
F. Kerangka Pemikiran .....	12
G. Penelitian Terdahulu .....	15
H. Kerangka Penelitian .....	19
I. Hipotesis.....	20
BAB II.....	21
A. Manajemen.....	21
B. Manajemen Pemasaran.....	27
C. Loyalitas Pelanggan .....	33
D. Citra Merek .....	39
E. Kualitas Pelayanan .....	43
BAB III .....	55
A. Metodologi Penelitian .....	55
B. Populasi dan Sampel .....	56
C. Jenis Data .....	58

D.	Variabel Penelitian .....	59
1.	Dependent Variable atau Variabel Terikat .....	59
2.	Independent Variable atau Variabel Bebas .....	59
E.	Teknik Pengumpulan Data .....	62
F.	Teknik Pengolahan Data .....	63
1.	Uji Validitas dan Realibilitas .....	63
2.	Uji Hipotesis.....	65
G.	Lokasi dan Jadwal Penelitian .....	68
BAB IV	.....	69
A.	Gambaran Umum Perusahaan .....	69
1.	Profil Perusahaan .....	69
2.	Visi dan Misi Perusahaan .....	71
B.	Pengolahan Data Penelitian.....	71
1.	Pengolahan Data Deskriptif Profil Responden .....	71
2.	Pengolahan Data Deskriptif Kuisisioner.....	72
3.	Pengolahan Data Deskriptif Total Skor.....	87
C.	Hasil Analisis Data.....	90
1.	Hasil Uji Validitas.....	90
2.	Hasil Uji Realibilitas .....	93
D.	Hasil Uji Hipotesis .....	94
1.	Analisi Regresi Berganda .....	94
2.	Hasil Uji t (Parsial).....	95
3.	Hasil Uji f (Simultan).....	97
4.	Hasil Uji Korelasi.....	98
5.	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	99

E. Pembahasan Hasil Penelitian .....	100
1. Pembahasan Deskriptif Variabel Citra Merek (X1).....	100
2. Pembahasan Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan(X2) .....	102
3. Pembahasan Deskriptif Variabel Loyalitas Pengguna (Y) .....	104
4. Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Pengguna.....	106
5. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pengguna .....	107
6. Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pengguna .....	109
<b>BAB V</b> .....	112
A. Kesimpulan.....	112
B. Saran.....	114
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	117
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b> .....	120