DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN i
PERNYATAAN KEASLIAN ii
MOTTO iii
ABSTRACT iv
ABSTRAK v
KATA PENGANTAR vi
DAFTAR ISI ix
DAFTAR GAMBAR xiii
DAFTAR TABEL xiv
DAFTAR LAMPIRAN xviii
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 LatarBelakang 1
1.2 IdentifikasidanRumusanMasalah 8
1.2.1 IdentifikasiMasalah 8
1.2.2 RumusanMasalah 9
1.3 MaksuddanTujuanPenelitian 10
1.3.1 MaksudPenelitian 10
1.3.2 TujuanPenelitians 10
1.4 KegunaanPenelitian 11
1.4.1 KegunaanPraktis 11
1.4.2 KegunaanAkademis 11
1.5 LokasidanWaktuPenelitian 12
BABII KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS
2.1 KajianPustaka 13
2.1.1 Nilai Pelanggan 13
2.1.1.1 Pengertian Nilai Pelanggan 13
2.1.1.2 Sumber Nilai Pelanggan 14
2.1.1.3 Pembentuk Nilai Pelanggan Yang Superior 15
2.1.1.4 Penentu Nilai Pelanggan 16

2.1.2 Citra Perusahaan 17
2.1.2.1 PengertianCitra Perusahaan 17
2.1.2.2 Alasan Mengembangkan Citra Perusahaan..... 18
2.1.2.3 ArtiPenting Citra Perusahaan..... 19
2.1.2.4 Proses Pembentukan Citra 20
2.1.3 Loyalitas Pelanggan 21
2.1.3.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan 21
2.1.3.2 DimensiKesetiaanPelanggan..... 22
2.1.3.3KeuntunganAdanyaLoyalitas Pelanggan..... 22
2.1.3.4 KarakteristikLoyalitasPelanggan..... 23
2.1.3.5Jenis-JenisLoyalitas 24
2.1.3.6 TahapanLoyalitasPelanggan 26
2.2 KerangkaPemikiran 30
2.2.1Keterkaitan Nilai Pelanggan Terhadap citra perusahaan 31
2.2.2Keterkaitan Nilai Pelanggan Terhadap loyalitas pelanggan..... 31
2.2.3KeterkaitanCitra Perusahaan Terhadap LoyalitasPelanggan..... 32
2.3Hipotesis 34
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN
3.1 ObjekPenelitian..... 35
3.2 MetodePenelitian..... 35
3.2.1 DesainPenelitian 36
3.2.2 OperasionalisasiVariabel 37
3.2.3 SumberdanTeknikPenentuan Data 39
3.2.3.1 Sumber Data..... 39
3.2.3.2 TeknikPenentuan Data..... 40
3.2.4 TeknikPengumpulan Data..... 43
3.2.4.1 UjiValiditas 44
3.2.4.2 UjiReliabilitas..... 50
3.2.4.3 Uji MSI 52

3.2.5 RancanganAnalisisdanUjiHipotesis 54
3.2.5.1 Rancangan Analisis 54
3.2.5.2 Pengujian Hipotesis 59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHAAN
4.1 Gambaran Umum Perusahaan 65
4.1.1 Sejarah Perusahaan 65
4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan 68
4.2 Karakteristik Responden 69
4.3 Analisis Deskriptif 71
4.3.1 DeskriptifVariabelNilaiPelanggan 72
4.3.2 DeskriptifVariabel Citra Perusahaan 92
4.3.3 DeskriptifVariabelLoyalitasMahasiswa 99
4.4 Analisis Verifikatif 109
4.4.1 KeterkaitanNilaiPelanggandan Citra Perusahaan TerhadapLoyalitasMahasiswa 109
4.4.2 Analisis Korelasi 110
4.4.2.1 Analisis Korelasi Simultan Antara Nilai mahasiswa dan Citra Perusahaan dengan Loyalitas Mahasiswa 110
4.4.2.2 AnalisisKorelasiParsialAntaraNilaiMahasiswadengan LoyalitasMahasiswa 111
4.4.2.3 AnalisisKorelasiParsialAntara Citra Perusahaan dengan LoyalitasMahasiswa 112
4.4.3 Pengaruh Nilai Mahasiswa dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Mahasiswa 113
4.4.4 HasilPengujianHipotesis 114
4.4.4.1 Pengujian Hipotesis Simultan 114
4.4.4.2 Pengujian Hipotesis Parsial 115

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 120

5.2 Saran 122

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN