DAFTAR ISI

Hal

DAFTAR TABEL..... i

DAFTAR GAMBAR..... v

DAFTAR GRAFIK vi

DAFTAR LAMPIRAN..... vii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian..... . 1

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah..... 6

1.3 Tujuan Penelitian..... 8

1.4 Manfaat Penelitian..... 9

1.5 Pembatasan Masalah dan Asumsi……..10

1.6 Sistematika Penulisan…….11

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Pustaka..... 12

2.1.1 Jasa……..... 12

2.1.1.1 Pengertian Jasa……..... 12

2.1.1.2 Karakteristik Jasa……..... 13

2.1.1.3 Perbedaan Jasa dan Barang……..... 14

2.1.1.4 Macam-Macam Jasa……..……..... 15

2.1.2 Citra..... 17

2.1.2.1 Pengertian Citra……..……..... 17

2.1.2.2 Proses Terbentuknya Citra...……..... 18

2.1.2.3 Citra Merek……..... 18

2.1.2.4 Hubungan Citra Perusahaan dengan

Citra Merek ……...……..... 20

2.1.2.1 Keuntungan Terciptanya Citra Positif…...… 21

2.1.3 Kepercayaan..... 22

2.1.2.1 Pengertian Kepercayaan……..……..... 22

2.1.2.2 Indikator Kepercayaan…....……..... 23

2.1.4 Loyalitas..... 23

2.1.4.1 Pengertian Loyalitas……...……. 23

2.1.4.2 Karakteristik Loyalitas Konsumen…….25

2.1.4.2 Tahapan Loyalitas Konsumen……26

2.2 Kerangka Pemikiran..... 28

2.1.1 Hubungan Citra, Kepercayaan, dan Loyalitas..... 35

2.3 Hipotesis Penelitian..... 37

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode yang Digunakan.....38

3.2 Operasionalisasi Variabel…… 39

3.3 Sumber dan Penentuan Data/Informasi...…… 41

3.3.1 Sumber Data……..… 41

3.3.2 Cara Penentuan Data/Informasi……... 44

3.4 Teknik Pengumpulan Data…… 48

3.4.1 Uji Validitas……. 50

3.4.2 Pengujian Reliabilitas…….. 53

3.4.3 Method of Successive Interval……..…….. 54

3.5 Rancangan Analisis Data dan Uji Hipotesis……..56

3.5.1 Rancangan Analisis Data……. 57

3.5.2 Pengujian Hipotesis……. 66

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian..... 70

4.1.1 Profil Universitas……..... 70

4.1.2 Profil Responden……..... 74

4.2 Pembahasan..... 77

4.2.1 Gambaran Data Tanggapan Responden……... 77

4.2.1.1 Gambaran Data Responden Mengenai Citra Institusi…….. 77

4.2.1.2 Gambaran Data Responden Mengenai Kepercayaan Mahasiswa…… 78

4.2.1.3 Gambaran Data Responden Mengenai Loyalitas Mahasiswa……. 84

4.2.2 Pengaruh Citra Institusi dan Kepercayaan Mahasiswa Terhadap Loyalitas Mahasiswa…… 101

4.2.2.1 Uji Normalitas Data……103

4.2.2.2 Estimasi Model……...104

4.2.2.3 Uji Kecocokan Model…… 105

4.2.2.4 Pengujian Hipotesis……..…108

4.2.2.4.1 Pengaruh Citra Institusi terhadap Loyalitas Mahasiswa……..110

4.2.2.4.2 Pengaruh Citra Institusi terhadap Loyalitas Mahasiswa…… 112

4.2.2.4.3 Pengaruh Citra Institusi dan Kepercayaan MahasiswaSecara Bersama-sama Terhadap Loyalitas Mahasiswa..... 114

BABV KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan..... 116

5.2 Saran..... 117

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN