DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN i

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN ii

MOTTO iii

ABSTRACT iv

ABSTRAK v

KATA PENGANTAR..... vi

DAFTAR ISI..... ix

DAFTAR GAMBAR..... xiii

DAFTAR TABEL xiv

DAFTAR LAMPIRAN... xvii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifkasi masalah dan Rumusan Masalah 5

1.2.1 Identifikasi Masalah 5

1.2.2 Rumusan Masalah 5

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....6

1.3.1 Maksud Peneltian.....6

1.3.2 Tujuan Penelitian 6

1.4 Kegunaan Penelitian 6

1.4.1 Kegunaan Praktis 6

1.4.2 Kegunaan Akademis 7

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian 8

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIOTESIS

2.1 Kajian Pustaka.....9

2.1.1 Jasa 9

2.1.1.1 Pengertian Jasa 9

2.1.1.2 Karakteristik Jasa.....10

2.1.1.3 Pemasaran Holistik Untuk Jasa.....10

2.1.1.4 Pengiriman (*Delivery*).....11

2.1.2 Nilai Pelanggan 12

2.1.1.1 Pengertian Nilai Pelanggan 12

2.1.1.2 Dimensi Nilai Pelanggan 13

2.1.3 Citra Perusahaan 15

2.1.3.1 Pengertian Citra perusahaan 15

2.1.3.2 Membentuk Citra 16

2.1.3.3 Macam-Macam Citra 17

2.1.3.4 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Citra.....18

2.1.3.5 Dimensi Citra 19

2.1.4 Loyalitas Pelanggan 20

2.1.4.1 Pengertian Loyalitas pelanggan 21

2.1.4.2 Konsep Loyalitas 22

2.1.4.3 Proses Terjadinya Loyalitas 22

2.1.4.4 Dimensi Loyalitas pelanggan 23

2.1.5 Keterkaitan Nilai pelanggan dan Citra Perusahaan

dengan Loyalitas pelanggan

2.1.5.1 Keterkaitan Nilai Pelanggan dengan

Loyalitas Pelanggan 24

2.1.5.2 Keterkaitan Citra Perusahaan dengan

Loyalitas Pelanggan 25

2.1.5.3 Keterkaitan Nilai Pelanggan dan Citra Perusahaan

dengan Loyalitas Pelanggan 25

2.1.6 Perbedaan dengan peneliti lain 26

2.2 Kerangka pemikiran 27

2.3 Hipotesis 31

BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian 32

3.2 Metode Penelitian 33

3.2.1 Desain Penelitian 34

3.2.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian 36

3.2.3 Sumber dan Teknik Penentuan Data 39

3.2.3.1 Sumber Data 39

3.2.3.2 Teknik Penentuan Data 40

3.2.4 Teknik Pengumpulan Data 42

3.2.4.1 Uji Validitas 44

3.2.4.1 Uji Reabilitas 46

3.2.5 Rancanga Analisis dan Uji Hipotesis 49

3.2.5.1 Racangan Analisis 49

3.2.5.2 Uji Hipotesis 56

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan 62

4.1.1 Sejarah Perusahaan 62

4.1.2 Stuktur Organisasi Perusahaan 63

4.1.3 Job Description 64
4.1.4 Aktivitas Perusahaan 64
4.2 Karakteristik Responden 67
4.3 Analisis Deskriftif 72
4.3.1 Tanggapan Responden Terhadap Nilai Pelanggan 72
4.3.2 Tanggapan Responden Terhadap Citra Perusahaan 77
4.3.3 Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan.....83
4.4 Analisis Verifikatif.....87
4.4.1 Pengaruh Nilai Pelanggan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan 87
4.4.2 Persamaan Linier Berganda 88
4.4.3 Analisis Korelasi 89
4.4.3.1 Analisis Korelasi Parsial Antara Nilai Pelanggan (X1) dengan Loyalitas Pelanggan (Y) 89
4.4.3.2 Analisis Korelasi Parsial Antara Citra Perusahaan (X2) dengan Loyalitas Pelanggan (Y) 90
4.4.3.3 Analisis Korelasi Simultan Antara Nilai Pelanggan (X1) dan Citra Perusahaan (X2) dengan Loyalitas Pelanggan (Y)....91
4.4.4 Analisis Koefisien Determinasi 92
4.4.5 Pengujian Hipotesis 92
4.4.5.1 Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji Statistik F) 94
4.4.5.2 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji Statistik t) 96

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 99
5.2 Saran 100

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN