DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN i
PERNYATAAN KEASLIAN ii
MOTTO iii
ABSTRACT iv
ABSTRAK v
KATA PENGANTAR vi
DAFTAR ISI ix
DAFTAR GAMBAR xii
DAFTAR TABEL xiii
DAFTAR LAMPIRAN xvii
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah 7
1.2.1 Identifikasi Masalah 7
1.2.2 Rumusan Masalah 8
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 8
1.3.1 Maksud Penelitian 8
1.3.2 TujuanPenelitians 8
1.4 Kegunaan Penelitian 9
1.4.1 Kegunaan Praktis 9
1.4.2 Kegunaan Akademis 9
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian 10
BABII KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS
2.1 KajianPustaka 11
2.1.1 Nilai Pelanggan 11
2.1.1.1 Pengertian Nilai Pelanggan 11
2.1.1.2 Dimensi Nilai Pelanggan 11
2.1.1.3 Proses Penghantaran Nilai Pelanggan 13
2.1.2 Citra Perusahaan 14

2.1.2.1 PengertianCitra Perusahaan.....14
2.1.2.2 Membentuk Citra.....15
2.1.2.3 Jenis-jenis Citra 15
Halaman
2.1.2.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Citra.....16
2.1.2.5 Dimensi Citra.....18
2.1.3 Loyalitas Pelanggan.....19
2.1.3.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan 19
2.1.3.2 Jenis-jenis Loyalitas 20
2.1.3.3 Dimensi Loyalitas.....21
2.2 KerangkaPemikiran.....24
2.2.1Keterkaitan Nilai Pelanggan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan 25
2.2.1.1 Keterkaitan Nilai Pelanggan Terhadap loyalitas pelanggan.....25
2.2.1.2 Keterkaitan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....26
2.2.1.4 Keterkaitan Nilai Pelanggan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan 26
2.3Hipotesis.....28
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN
3.1 Objek Penelitian.....30
3.2 Metode Penelitian 30
3.2.1 Desain Penelitian.....31
3.2.2 Operasionalisasi Variabel.....32
3.2.3 Sumber dan Teknik Penentuan Data 36
3.2.3.1 Sumber Data.....36
3.2.3.2 Teknik Penentuan Data 37
3.2.4 Teknik Pengumpulan Data 39
3.2.4.1 Uji Validitas.....41
3.2.4.2 Uji Reliabilitas.....42

3.2.5 Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis.....43
3.2.5.1 Rancangan Analisis.....43
3.2.5.2 Pengujian Hipotesis.....50

Halaman

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....55
4.4.1 Sejarah Perusahaan.....55
4.4.2 Struktur Organisasi.....56
4.4.3 Job Description.....56
4.4.4 Aktifitas Perusahaan.....60
4.2 Pembahasan Penelitian.....60
4.2.1 Karakteristik Responden.....60
4.3 Analisis Deskriptif.....64
4.3.1 Nilai Pelanggan.....64
4.3.2 Citra Perusahaan.....78
4.3.3 Loyalitas Pelanggan.....82
4.4 Analisis Verifikatif.....89
4.4.1 Analisi Regresi Linear Berganda.....89
4.4.2 Analisis Korelasi.....91
4.4.3 Koefisien Determinasi.....92
4.4.4 Pengajuan Hipotesis.....94

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....101
5.2 Saran.....103

DAFTAR PUSTAKA.....104

LAMPIRAN-LAMPIRAN