

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING	
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	
SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI	
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT.....	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	5
1.4. Rumusan Masalah.....	6
1.5. Tujuan Penelitian.....	6
1.6. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	30
2.1. Citra Merek.....	30
2.2.1. Pengertian Merek.....	30
2.2.2. Pengertian Citra Merek.....	31
2.2.3. Faktor-Faktor yang Membentuk Citra Merek.....	34
2.2.4. Pengembangan Citra Merek.....	34
2.2.5. Indikator Citra Merek.....	35
2.3. Kualitas Layanan.....	36
2.3.1. Pengertian Kualitas.....	36
2.3.2. Pengertian Kualitas Layanan.....	37
2.3.3. Indikator Kualitas Layanan.....	39
2.4. Loyalitas pelanggan.....	41
2.4.1. Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	41

2.4.2. Merancang Dan Menciptakan Loyalitas Pelanggan.....	44
2.4.3. Karakteristik Loyalitas Pelanggan.....	45
2.4.4. Indikator Loyalitas Pelanggan.....	46
2.4. Penelitian Terdahulu.....	47
2.5. Kerangka Konseptual.....	50
2.6. Hipotesis.....	51
BAB III METODE PENELITIAN.....	53
3.1. Jenis Penelitian.....	53
3.2. Variabel Penelitian.....	53
3.2.1. Variabel Bebas (Independen).....	53
3.2.2. Variabel Terikat (Dependen).....	54
3.3. Populasi dan Sampel.....	54
3.3.1. Populasi.....	54
3.3.2. Sampel.....	55
3.4. Instrument Penelitian.....	55
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	56
3.6. Teknik Analisis Data.....	57
3.6.1. Uji Instrumen Penelitian.....	57
3.6.2. Uji Asumsi Klasik.....	57
3.6.3. Pengujian Hipotesis.....	59
3.7. Jadwal Penelitian.....	61
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	63
4.1. Gambaran Umum Tentang Objek Penelitian.....	63
4.1.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	63
4.1.2. gambaran Umum Responden.....	64
4.2. Analisis Hasil Penelitian.....	67
4.2.1. Verifikasi Data.....	67
4.2.2. Deskripsi Variabel Penelitian.....	67
4.2.3. Hasil Uji Deskriptif.....	73
4.2.4. Uji Validitas.....	75
4.2.5. Uji Reabilitas.....	76
4.3. Uji Asumsi Klasik.....	77

4.3.1. Uji Normalitas.....	77
4.3.2. Uji Multikolinearitas.....	78
4.3.3. Uji Heteroskedastisitas.....	79
4.3.4. Analisis Linear Berganda.....	80
4.4. Uji Hipotesis.....	82
4.4.1. Uji Parsial (Uji T).....	82
4.4.2. Uji Simultan (Uji F).....	83
4.4.3. Uji Koefisien Determinasi.....	84
4.4.4. Uji Koefisien Korelasi.....	84
4.5. Analisis Dan Pembahasan.....	86
4.5.1. Pengaruh Citra Merek (X1) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	86
4.5.2. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	87
4.5.3. Pengaruh Citra Merek (X1) Dan Kualitas Layanan (X2) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	87
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	89
5.1. Kesimpulan.....	89
5.2. Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.2. Penelitian Terdahuli.....	25
Tabel 2.2. Kerangka Konseptual.....	28
Tabel 3. 1 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	44
Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian.....	45
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	43
Tabel 4.2. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	43
Tabel 4.3. Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan... ..	44
Tabel 4.4. Karakteristik Pekerjaan Responden berdasarkan pekerjaan... ..	44
Tabel 4.5. Jawaban Responden Sesuai Dengan Alternatif Jawaban X1 Citra Merek	45
Tabel 4.6 Jawaban Responden Sesuai Dengan Alternative Jawaban X2 Kualitas Layanan	47
Tabel 4.7. Jawaban Responden Sesuai Dengan Alternatif Jawaban Y.....	49
Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas	52
Tabel 4.9. Hasil Uji Reabilitas	53
Tabel 4.10. Hasil Uji Normalitas.....	54
Tabel 4.11. Hasil Uji Multikolinearitas	54
Tabel 4.12. Hasil Uji Heteroskedastisitas	55
Tabel 4.13. Hasil Analisis Linear Berganda.....	56
Tabel 4.14. Hasil Uji Parsial (Uji T)	57
Tabel 4.15. Hasil Uji Simultas (Uji F)	58
Tabel 4.16. Hasil Uji Koefisien Determinasi	59
Tabel 4.17. Hasil Uji Koefisien Korelasi $X1 \rightarrow Y$	59
Tabel 4.18. Hasil Uji Korelasi $X2 \rightarrow Y$	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	36
Gambar 2.2 Denah Lokasi Penelitian... ..	41
Gambar 2.3 Struktural kepemimpinan Telkom Kota Gunungsitoli	42