

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN DEPAN .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL DEPAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xi</b>
<b>PRAKATA.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar belakang masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	7
1.3 Ruang Lingkup Penelitian.....	7
1.3 Ruang Lingkup Penelitian.....	7
1.3.1 Ruang Lingkup Subjek.....	8
1.3.2 Ruang Lingkup Objek Penelitian .....	8
1.3.3 Ruang Lingkup Penelitian.....	8
1.3.4 Ruang Lingkup Waktu .....	8
1.4 Tujuan Peneitian.....	8

1.5	Manfaat Penelitian .....	9
1.5.1	Bagi Peneliti .....	9
1.5.2	Bagi Perusahaan .....	9
1.5.3	Bagi Perguruan Tinggi .....	9
1.6	Sistematika Penulisan.....	9
<b>BAB II Landasan Teori .....</b>		<b>11</b>
2.1	Loyalitas Pelanggan .....	11
2.1.1	Pengertian Loyalitas Pelanggan .....	11
2.1.2	Karakteristik Loyalitas Pelanggan .....	11
2.1.3	Merancang dan Menciptakan Loyalitas .....	12
2.1.4	Pengukuran Loyalitas Pelanggan .....	13
2.1.5	Indikator Loyalitas Pelanggan .....	15
2.2	Citra Merek .....	15
2.2.1	Pengertian Citra Merek .....	15
2.2.2	Komponen Citra Merek.....	18
2.2.3	Manfaat Citra Merek .....	19
2.2.4	Indikator Citra Merek.....	20
2.3	Penanganan Keluhan.....	20
2.3.1	Pengertian Penanganan Keluhan.....	20
2.3.2	Kategori Penanganan Keluhan.....	21
2.3.3	Dimensi Penanganan Keluhan .....	22
2.4	Penelitian Terdahulu .....	23
2.5	Kerangka Penelitian .....	25
2.6	Hipotesis.....	26
2.6.1	Hubungan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan .....	26
2.6.2	Hubungan Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	26

2.6.3 Hubungan Citra Merek dan Penanganan Keluhan terhadap LoyalitasPelanggan .....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	29
3.2 Sumber data.....	29
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	29
3.4 Populasi dan Sampel .....	31
3.4.1 Populasi.....	31
3.4.2 Sampel.....	31
3.5 Variabel Penelitian .....	32
3.6 Definisi Operasional Variabel.....	32
3.7 Uji Persyaratan Instrumen.....	34
3.7.1 Uji Validitas .....	34
3.7.2 Uji Reabilitas.....	34
3.8 Uji Persyaratan Analisis Data .....	35
3.8.1 Uji Normalitas .....	35
3.8.2 Uji Linearitas.....	35
3.8.3 Uji Multikolinieritas.....	37
3.9 Metode Analisis Data.....	37
3.9.1 Analisis Regresi Linier Berganda .....	37
3.10 Pengujian Hipotesis.....	38
3.10.1 Uji t .....	38
3.10.2 Uji F .....	39
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>41</b>
4.1 Deskriptif .....	41
4.2 Deskriptif Objek Penelitian.....	41

4.3	Deskriptif Jawaban Responden .....	42
4.4	Hasil Pengujian Persyarat Analisis Instrumen .....	45
4.4.1	Hasil Uji Validitas .....	45
4.4.2	Hasil Uji Reabilitas .....	46
4.5	Uji Persyarat Analisis Data .....	47
4.5.1	Uji Normalitas .....	47
4.5.2	Uji Linearitas.....	48
4.5.3	Uji Multikolonieritas .....	48
4.6	Metode Analisis Data.....	49
4.6.1	Analisis Regresi Linear Berganda.....	49
4.7	Hasil Pengujian Hipotesis .....	50
4.7.1	Hasil Uji t .....	50
4.7.2	Hasil Uji F .....	51
4.8	Pembahasan.....	51
4.8.1	Pengaruh Signifikan (Uji t) .....	51
4.8.2	Pengaruh Signifikan (Uji F) .....	52
	<b>BAB V KESIMPULAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>55</b>
5.1	Simpulan .....	55
5.1	Saran.....	55