

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	2
1.3 Perumusan Masalah.....	9
1.4 Pertanyaan Penelitian	10
1.5 Tujuan Penelitian	10
1.6 Manfaat Penelitian.....	11
1.6.1 Akademis.....	11
1.6.2 Praktis.....	11
1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	11
BAB II	13
TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Teori dan Penelitian Terdahulu	13
2.1.1 Teori	13

2.1.2	Penelitian Terdahulu	18
2.2	Kerangka Pemikiran	31
2.2.1	Service Quality	31
2.2.2	Corporate Image	31
2.2.3	Customer Satisfaction	32
2.2.4	Customer Loyalty	32
2.3	Hipotesis Penelitian.....	33
BAB III	34
METODE PENELITIAN	34
3.1	Jenis Penelitian.....	34
3.2	Operasional Variabel.....	35
3.3	Tahapan Penelitian.....	38
3.4	Populasi dan Sampel	39
3.4.1	Populasi.....	39
3.4.2	Sampel.....	39
3.5	Pengumpulan Data dan Sumber Data	41
3.5.1	Jenis Data dan Sumber Data	41
3.5.2	Teknik Pengumpulan Data	41
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas	42
3.6.1	Uji Validitas	42
3.6.2	Reabilitas.....	43
3.7	Teknik Analisis Data.....	44
3.7.1	Multivariat.....	44
3.7.2	Structural Equation Modeling (SEM)	45

3.7.3	Partial Least Square (PLS)	45
3.7.4	Analisis Deskriptif	46
3.7.5	Uji Fit (<i>Goodness-of-Fit</i>)	48
3.7.6	Pengujian Hipotesis	48
BAB IV	49
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
4.1	Karakteristik Responden	49
4.1.1	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	49
4.1.2	Karakteristik Responden berdasarkan Usia	50
4.1.3	Karakteristik Responden berdasarkan Latar Belakang Pendidikan ..	51
4.1.4	Karakteristik Responden berdasarkan Pendapatan Perbulan	51
4.1.5	Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan	52
4.1.6	Karakteristik Responden berdasarkan Domisili	53
4.2	Hasil Penelitian	53
4.2.1	Hasil Analisis Deskriptif	53
4.2.2	Outer Model Testing	58
4.2.3	Inner Model Testing	64
4.2.4	Uji <i>Goodness of Fit</i>	66
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian	67
4.3.1	Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	67
4.3.2	Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	67
4.3.3	Pengaruh <i>Corporate Image</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	68
4.3.4	Pengaruh <i>Corporate Image</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	68
4.3.5	Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	69

BAB V	70
KESIMPULAN DAN SARAN.....	70
5.1 Kesimpulan.....	70
5.2 Saran	71
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan	71
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya	72
DAFTAR PUSTAKA.....	76
LAMPIRAN.....	82