

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPEL DEPAN.....	i
HALAMAN SAMPEL DALAM	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR / SKRIPSI.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
ABSTRAKSI	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
a. Bagi Peneliti.....	6
b. Bagi Akademisi	6

c. Bagi Perusahaan.....	7
-------------------------	---

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori	8
2.1.1 Loyalitas Konsumen.....	8
2.1.2 Kepuasan Konsumen.....	10
2.1.3 Kualitas Pelayanan	11
2.1.4 Citra Merek.....	13
2.2 Kerangka Pikir Penelitian	14

BAB III METODE PENELITIAN

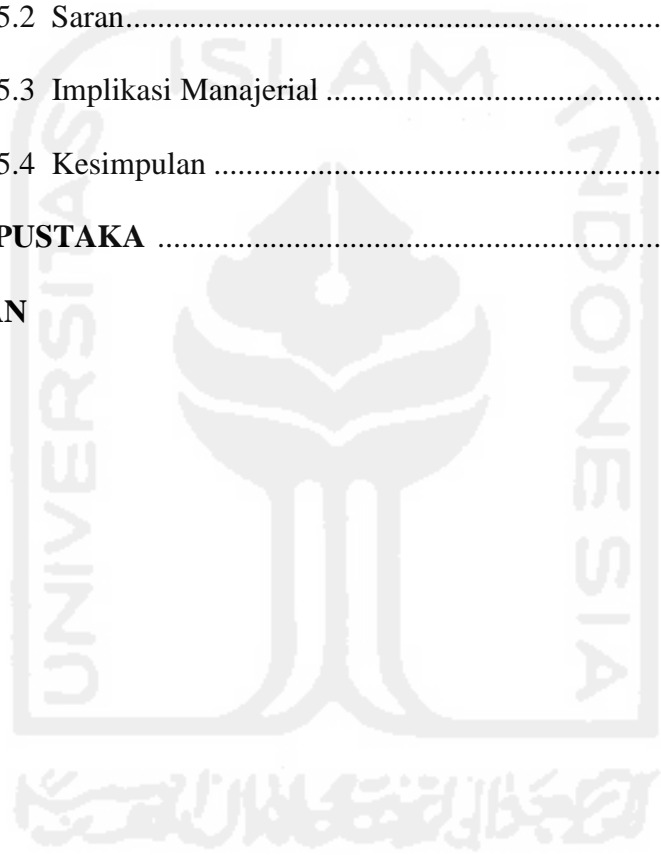
3.1 Lokasi Penelitian.....	15
3.2 Populasi dan Sampel	15
3.3 Definisi Operasional dan Variabel Penelitian.....	16
3.4 Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	17
3.4.1 Jenis Data.....	17
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data	18
3.5 Uji Instrumen Penelitian	18
3.5.1 Uji Validitas.....	18
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	20
3.6 Alat Analisis.....	21
3.6.1 Analisis Deskriptif.....	21
3.6.2 Pengujian Asumsi Klasik	22
3.6.3 Analisis Regresi Berganda	24

3.6.4 Koefisien Determinasi	25
3.6.5 Uji <i>F</i> (Serentak)	26
3.6.6 Uji Parsial (Uji <i>t</i>)	27
 BAB IV HASIL PENELITIAN	
4.1 Deskripsi Responden.....	28
4.1.1 Deskripsi Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin	28
4.1.2 Deskripsi Responden Penelitian Berdasarkan Usia.....	29
4.1.3 Deskripsi Responden Penelitian Berdasarkan Pendidikan Terakhir	29
4.1.4 Deskripsi Responden Penelitian Berdasarkan Pekerjaan	30
4.2 Deskripsi Variabel.....	31
4.2.1 Deskripsi tentang Kualitas Pelayanan (<i>X1</i>).....	32
4.2.2 Deskripsi tentang Citra Merek (<i>X2</i>)	34
4.2.3 Deskripsi tentang Kepuasan Konsumen (<i>Y1</i>)	35
4.2.4 Deskripsi tentang Loyalitas Konsumen (<i>Y2</i>)	37
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	38
4.3.1 Uji Validitas.....	38
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	40
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	41
4.4.1 Uji Normalitas	41
4.4.2 Uji Multikolinieritas	42
4.4.3 Uji Autokorelasi	43

4.4.4 Uji Heteroskedastisitas	45
4.5 Analisis Data	47
4.5.1 Korelasi antara Variabel Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen Dealer Motor	
Yamaha	47
4.5.2 Koefisien Determinasi R	48
4.5.3 Uji Kesesuaian Model (Uji F)	49
4.5.4 Uji Parsial (Uji t)	51
4.5.4.1 Pengaruh Kepuasan Konsumen Dealer Motor	
Yamaha terhadap Loyalitas Konsumen.....	51
4.5.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Dealer Motor Yamaha.....	52
4.5.4.3 Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen Dealer Motor Yamaha.....	53
4.6 Pembahasan.....	54
4.6.1 Hipotesis 1: Ada Pengaruh yang Signifikan dari Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen	54
4.6.2 Hipotesis 2: Ada Pengaruh yang Signifikan dari Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Dealer Motor Yamaha	55
4.6.3 Hipotesis 3: Ada Pengaruh yang Signifikan dari Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen Dealer Motor Yamaha	57

**BAB V KETERBATASAN PENELITIAN, SARAN, IMPLIKASI
MANAJERIAL, DAN KESIMPULAN**

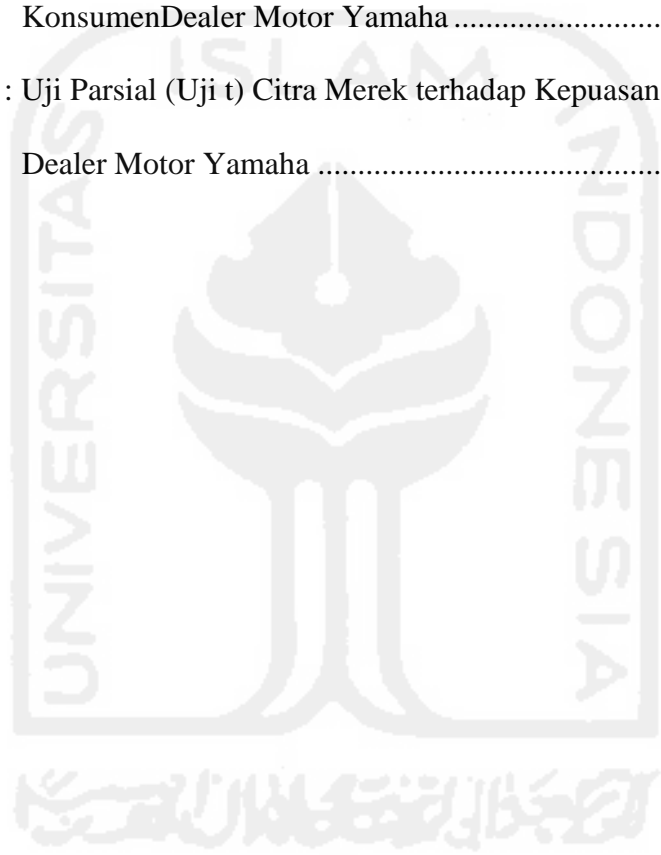
5.1 Keterbatasan Penelitian.....	59
5.2 Saran.....	59
5.3 Implikasi Manajerial	59
5.4 Kesimpulan	60
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 3.1 : Definisi Operasional	16
Tabel 3.2 : Keputusan Uji <i>Durbin Watson</i>	24
Tabel 4.1 : Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	28
Tabel 4.2 : Responden Berdasarkan Usia	29
Tabel 4.3 : Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	30
Tabel 4.4 : Responden Berdasarkan Pekerjaan	30
Tabel 4.5 : Hasil Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan (X1)	33
Tabel 4.6 : Hasil Statistik Deskriptif Citra Merek (X2).....	34
Tabel 4.7 : Hasil Statistik Deskriptif Kepuasan Konsumen (Y1).....	36
Tabel 4.8 : Hasil Statistik Deskriptif Loyalitas Konsumen (Y2).....	37
Tabel 4.9 : Tabel Uji Instrumen – Validitas.....	40
Tabel 4.10 : Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	41
Tabel 4.11 : Hasil Uji Normalitas	42
Tabel 4.12 : Hasil Uji Multikolinieritas	43
Tabel 4.13 : Keputusan Uji <i>Durbin Watson</i>	44
Tabel 4.14 : Hasil Uji Autokorelasi	45
Tabel 4.15 : Hasil Uji Heteroskedastisitas	46
Tabel 4.16 : Korelasi antara Variabel Bebas dengan Variabel Tergantung.....	47

Tabel 4.17 : Koefisien Determinasi	48
Tabel 4.18 : Uji Kesesuaian Model (Uji F).....	49
Tabel 4.19 : Uji Parsial (Uji t) Kepuasan Konsumen Dealer Motor Yamaha terhadap Loyalitas Konsumen	51
Tabel 4.20 : Uji Parsial (Uji t) Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Dealer Motor Yamaha	52
Tabel 4.21 : Uji Parsial (Uji t) Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen Dealer Motor Yamaha	53



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Hasil Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner
- Lampiran 3 : Hasil Analisis Deskripsi Variabel
- Lampiran 4 : Hasil Analisis Uji Asumsi
- Lampiran 5 : Hasil Analisis Regresi dan Koefisien Determinasi

