

DAFTAR ISI

halaman

HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	i
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iii
PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR.....	iv
PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR.....	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	7
1.4.2 Manfaat Praktis.....	8
1.5 Sistematika Penelitian.....	9
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Kualitas Pelayanan.....	10
2.2 Brand Image.....	20
2.3 Komunikasi.....	28
2.4 Kepuasan.....	33
2.5 Loyalitas.....	41
2.6 Pengajuan Hipotesis.....	42
2.8 Model Penelitian.....	48
BAB III. METODE PENELITIAN.....	49
3.1 Objek Penelitian.....	49
3.2 Unit Analisis	49
3.3 Tipe Penelitian.....	50
3.4 Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	50
3.5 Populasi dan Sampel.....	63
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	65
3.7 Metode Analisis Data.....	67
3.8 Pengujian Instrumen Penelitian.....	70
3.9 Pengolahan Data.....	71

3.10 Etika Penelitian.....	72
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN.....	74
4.1 Hasil Penelitian.....	74
4.1.1 Profil Lokasi Penelitian.....	74
4.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian.....	77
4.1.3 Analisis Data Penelitian.....	84
4.1.3.1 Outer Model.....	84
4.1.3.2 Inner Model	88
4.2 Pembahasan Penelitian.....	96
4.2.1 Hipotesis 1.....	96
4.2.2 Hipotesis 2.....	98
4.2.3 Hipotesis 3.....	99
4.2.4 Hipotesis 4.....	101
4.2.5 Hipotesis 5.....	105
4.2.6 Hipotesis 6.....	107
4.2.7 Hipotesis 7.....	109
4.2.8 Hipotesis 8.....	110
4.2.9 Hipotesis 9.....	111
4.2.10 Hipotesis 10.....	112
BAB V. KESIMPULAN.....	114
5.1 Kesimpulan.....	114
5.2 Implikasi Manajerial.....	115
5.3 Keterbatasan dan saran Penelitian Berikutnya.....	117
DAFTAR PUSTAKA.....	119
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 3.1 Model Penelitian.....	48
Gambar 4.1 Logo SHMN.....	75
Gambar 4.2 Model Diagram Jalur dengan Loading Faktor.....	85



DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	52
Tabel 4.1 Karakteristik Responden.....	77
Tabel 4.2 Rata-Rata Kepuasan Jawaban Kuesioner.....	78
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Jawaban Kuesioner.....	78
Tabel 4.4 <i>Validity</i> dan <i>Reliability</i> HOC.....	86
Tabel 4.5 <i>Validity</i> dan <i>Reliability</i> LOC.....	86
Tabel 4.6 <i>Validity</i> dan <i>Reliability</i> Constructs.....	87
Tabel 4.7 Tabel Hasil Pengujian HTMT.....	88
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Multikolinearitas.....	89
Tabel 4.9 Hasil Koefisien Determinasi R^2	89
Tabel 4.10 Hasil <i>Effect Size</i> F^2	89
Tabel 4.11 Hasil Perhitungan <i>Predictive Relevance</i> Q^2	90
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung.....	91
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung.....	94
Tabel 4.14 Rekapitulasi Hasil Uji Hipotesi.....	95