

## DAFTAR ISI

halaman

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR .....</b>	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
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
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
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
<b>BAB III. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>49</b>
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
<b>BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN.....</b>	<b>74</b>
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
<b>BAB V. KESIMPULAN.....</b>	<b>114</b>
5.1 Kesimpulan.....	114
5.2 Implikasi Manajerial.....	115
5.3 Keterbatasan dan saran Penelitian Berikutnya.....	117
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>119</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

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



## DAFTAR TABEL

	<b>halaman</b>
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