

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS.....	2
KATA PENGANTAR .....	3
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	20
1.3 Tujuan Penelitian .....	21
1.4 Manfaat Penelitian.....	22
1.5 Lingkup Permasalahan.....	23
<b>BAB II.....</b>	<b>24</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>24</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	24
2.2 Landasan Teori .....	28
2.2.1 Theory of Planned Behaviour.....	28
2.2.2 Pengertian Attitude Toward the Behavior .....	29
2.2.3 <i>Service quality</i> .....	33
2.2.4 <i>Brand image</i> .....	35
2.2.5 <i>Customer loyalty</i> .....	36
2.2.6 <i>Customer satisfaction</i> .....	39
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	40
2.3.1 Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	40
2.3.2 Pengaruh <i>Brand Image</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	41
2.3.3 Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	41
2.3.4 Pengaruh <i>Brand Image</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	42
2.3.5 Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	43
2.3.6 Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i> melalui <i>Customer Satisfaction</i> .....	43

2.3.7	Pengaruh <i>Brand Image</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i> melalui <i>Customer Satisfaction</i> .....	44
<b>BAB III</b>	.....	<b>45</b>
<b>KERANGKA KONSEP PENELITIAN</b>	.....	<b>45</b>
3.1	Kerangka Konseptual .....	45
3.2	Kerangka Berpikir .....	45
3.3	Model Analisis .....	47
3.4	Hipotesis .....	47
<b>BAB IV</b>	.....	<b>49</b>
<b>METODE PENELITIAN</b>	.....	<b>49</b>
4.1	Pendekatan Penelitian .....	49
4.2	Tempat dan Waktu Penelitian.....	49
4.2.1	Tempat Penelitian .....	49
4.2.2	Waktu Penelitian Pelaksanaan .....	49
4.3	Metode Pengambilan Sampel.....	49
4.3.1	Jenis Penelitian .....	49
4.3.2	Populasi dan Sample Penelitian .....	50
4.4	Metode Pengumpulan Data .....	51
4.4.1	Jenis Data .....	51
4.4.2	Sumber Data.....	52
4.4.3	Teknik Pengumpulan Data.....	52
4.4.4	Instrumen penelitian .....	52
4.5	Definisi Operasional dan Variabel Penelitian .....	53
4.5.1	Variabel Penelitian .....	53
4.5.2	Definisi Konseptual dan Operasional Variabel Penelitian .....	53
4.6	Teknik Analisis Data .....	54
<b>BAB V</b>	.....	<b>61</b>
<b>ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>	.....	<b>61</b>
5.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	61
5.2	Analisa Data .....	62
5.3	Pembahasan .....	76
5.3.1	Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	76
5.3.2	Pengaruh <i>Brand Image</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	78
5.3.3	Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	79
5.3.4	Pengaruh <i>Brand Image</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	82

5.3.5 Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	83
5.3.6 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> melalui <i>Customer Satisfaction</i> .....	85
5.3.7 Pengaruh <i>Brand Image</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> melalui <i>Customer Satisfaction</i> .....	87
5.4 Implikasi Manajerial .....	89
<b>BAB VI</b> .....	<b>93</b>
<b>SIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>93</b>
6.1 Simpulan .....	93
6.2 Saran.....	93
6.2.1 Bagi Hotel Miranda.....	93
6.2.2 Bagi Penelitian di masa mendatang .....	94
6.3 Keterbatasan Penelitian .....	94
DAFTAR PUSTAKA .....	95

