

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
UCAPAN TERIMAKASIH.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR GRAFIK	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. LATAR BELAKANG	1
B. BATASAN MASALAH	5
C. RUMUSAN MASALAH.....	6
D. TUJUAN PENELITIAN.....	6
E. MANFAAT PENELITIAN.....	7
F. ASUMSI DASAR	8
G. PENJELASAN ISTILAH	9
H. SISTEMATIKA PENELITIAN.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS PENELITIAN	
A. KAJIAN PUSTAKA	12
1. Pemasaran Jasa	12
a. Pengertian Pemasaran Jasa.....	12
b. Bauran Pemasaran Jasa	13
c. Pengertian Pemasaran Jasa Pendidikan.....	15
2. Citra Merek.....	18
a. Pengertian Citra Merek.....	18
b. Faktor-faktor Yang Membentuk Citra Merek	23
c. Komponen Citra Merek	24

d. <i>Service Branding</i>	33
3. Loyalitas Konsumen	36
a. Definisi Loyalitas Konsumen	36
b. Aspek-aspek yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen	37
c. Karakteristik Loyalitas Konsumen	40
d. Tahapan Loyalitas Konsumen	41
e. Faktor-faktor <i>Antecedent</i> Loyalitas Konsumen	42
f. Jenis-jenis Loyalitas Konsumen	44
g. Tingkatan Konsumen Menuju Loylitas	45
h. Cara Mengukur Loyalitas	48
B. KERANGKA PEMIKIRAN	50
C. HIPOTESIS	53
BAB II METODE PENELITIAN	
A. DEFINISI OPRASIONAL	56
1. Pengaruh	56
2. Citra Merek	57
3. Loyalitas Konsumen	59
B. METODE PENELITIAN	62
C. LOKASI, POPULASI DAN SAMPEL PENELITIAN	64
1. Lokasi Penelitian	64
2. Populasi Penelitian	64
3. Sampel Penelitian	65
D. TEKNIK PENGUMPULAN DATA	67
1. Menentukan Alat Pengumpul Data	67
2. Penyusunan Alat Pengumpulan Data	69
3. Tahap Uji Coba Kuesioner	69
a. Uji Validitas	70
b. Uji Reliabilitas	75
4. Tahap Penyebaran dan Pengumpulan Angket	77
5. Tahap Pengolahan Data	77

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. PROSEDUR PENGOLAHAN DATA	87
1. Pengumpulan Data	87
2. Seleksi Angket	88
3. Klasifikasi Data.....	89
4. Skor Data Mentah X dan Y	90
B. PENYAJIAN HASIL PENGOLAHAN DATA.....	90
1. Mengukur Kecenderungan Umum Skor Responden Dari Masing-masing Variabel dengan Rumus <i>Weighted Means Scored (WMS)</i>	91
2. Hasil Perubahan Skor Mentah Menjadi Skor Baku.....	105
3. Uji Normalitas Distribusi	110
4. Hasil Analisis Data Untuk Uji Hipotesis Penelitian	112
a. Analisis Korelasi <i>Product Moment</i>	113
b. Uji t	113
c. Analisis Koefisien Determinasi	114
d. Analisis Regresi	114
e. Pembahasan Hasil Penelitian	115
1) Gambaran Citra Merek Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Bandung.....	116
2) Gambaran Loyalitas Konsumen di Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Bandung.....	119
3) Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen di Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Bandung	122

BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Simpulan	126
B. Rekomendasi	128

DAFTAR PUSTAKA 133

LAMPIRAN-LAMPIRAN

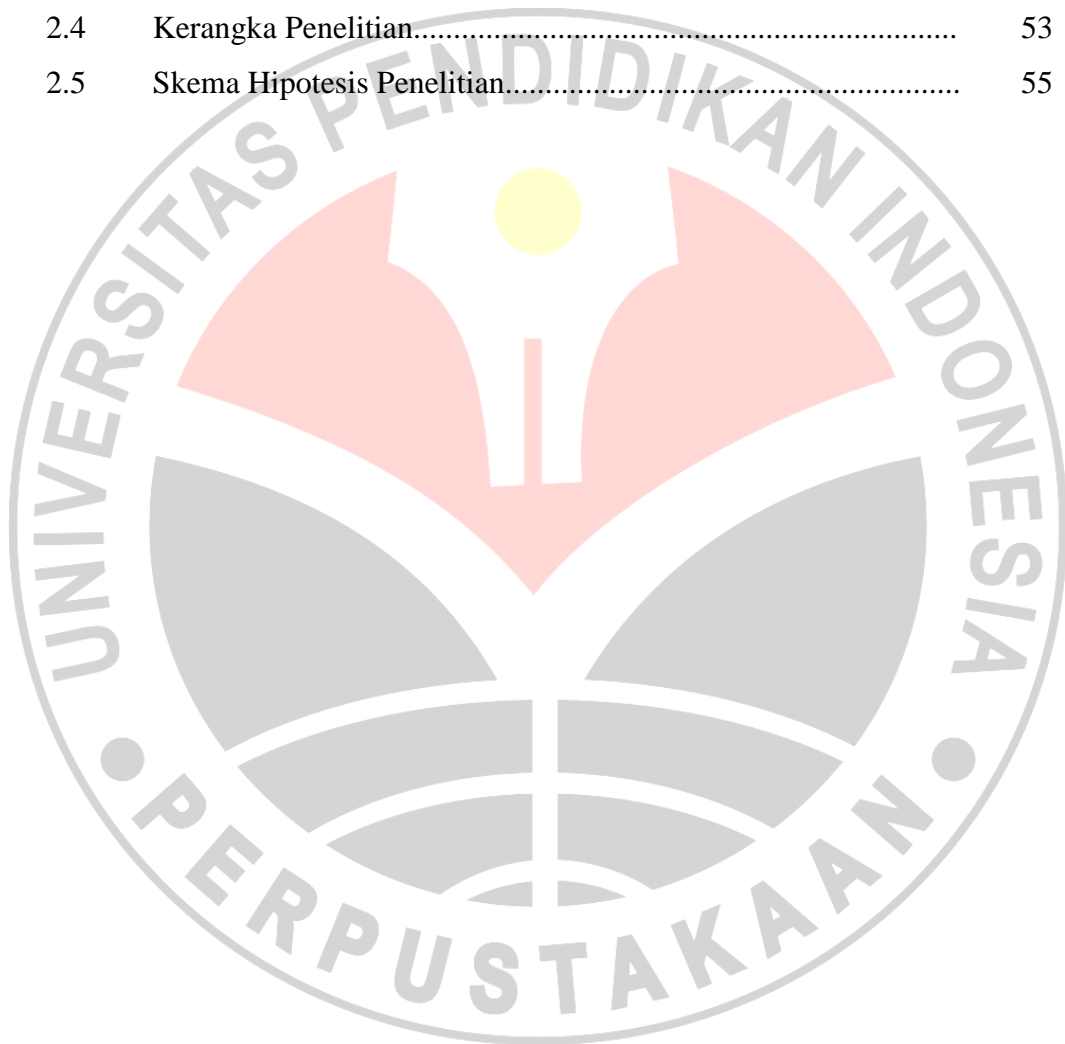
RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel		Hal
2.1	Empat Jenis Loyalitas Konsumen Pembelian.....	44
3.1	Kisi-kisi Instrumen Citra Merek.....	57
3.2	Kisi-kisi Instrumen Loyalitas Konsumen.....	60
3.3	Jumlah siswa pada setiap kelas.....	64
3.4	Pembagian Responden Pada Setiap Kelas.....	66
3.5	Perincian bobot alternatif jawaban.....	68
3.6	Hasil Perhitungan Uji Validitas Variabel X.....	72
3.7	Item Pertanyaan yang Dihilangkan.....	73
3.8	Hasil Perhitungan Uji Validitas Variabel Y.....	74
3.9	Item Pertanyaan yang dihilangkan.....	75
3.10	Tabel Konsultasi Hasil Perhitungan WMS.....	79
3.11	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi.....	84
4.1	Jumlah Angket Yang Tersebar, Terkumpul dan Dapat Diolah.....	88
4.2	Kriteria Penskoran Alternatif Jawaban Variabel X Dan Y.....	89
4.3	Konsultasi Hasil Perhitungan WMS.....	91
4.4	Hasil Perhitungan Rata-rata Variabel X (Citra Merek).....	92
4.5	Hasil Perhitungan Rata-rata Variabel Y (Loyalitas Konsumen).....	97
4.6	Data Baku Variabel X.....	106
4.8	Data Baku Variabel Y.....	108

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Hal
2.1	Bauran Pemasaran Jasa.....	15
2.2	Loyalitas konsumen.....	39
2.3	Piramida Pelanggan.....	48
2.4	Kerangka Penelitian.....	53
2.5	Skema Hipotesis Penelitian.....	55



DAFTAR GRAFIK

Grafik	Hal
4.1 Nilai Kecenderungan Variabel X (Citra Merek).....	94
4.2 Nilai Kecenderungan Variabel Y (Loyalitas Konsumen).....	100
4.3 Distribusi Frekuensi Variabel X.....	111
4.4 Distribusi Frekuensi Variabel Y.....	112
4.5 Grafik Persamaan $\hat{Y} = 16,8 + 0,66 x$	115

