



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
ABSTRACT.....	x
ABSTRAKSI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
1.5. Batasan Penelitian.....	5
BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS.....	6
2.1. Loyalitas Konsumen.....	6
2.2. Katagori Loyalitas.....	8
2.3. Tahap-tahap loyalitas berdasarkan pendekatan attitudinal dan behavioral.....	10
2.4. <i>Initial negative Affect</i> .....	13
2.5. <i>Satisfaction with complaint resolution</i> .....	14
2.6. <i>Corporate image</i> .....	15
2.7. <i>Conceptual Model</i> .....	19
2.8. Hipotesis.....	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	22

3.1. Penentuan sampel.....	22
3.2. Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.3. Definisi operasional.....	24
3.4. Metode analisis data.....	26
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	27
4.1. Deskripsi Responden.....	27
4.2. Deskripsi Variabel Penelitian.....	30
4.3. Analisis <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM) .....	31
4.4. Evaluasi Kriteria Goodness of Fit.....	39
4.5. Uji Hipotesis.....	40
4.6. Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis.....	43
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	46
5.1. SIMPULAN.....	46
5.2. IMPLIKASI.....	48
5.3. Keterbatasan dan saran bagi penelitian yang akan datang	47
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN	53