DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**

PERESTUJUAN DOSEN PEMBIMBING .... **ii**

PENGESAHAN TIM PENGUJI .... **iii**

MOTTO DAN PERSEMBAHAN..... **iv**

PERNYATAAN PERTANGGUNG JAWABAN PENULISAN SKRIPSI **v**

ABSTRAK ..... **vi**

KATA PENGANTAR..... **vii**

DAFTAR ISI..... **viii**

DAFTAR TABEL ..... **xii**

DAFTAR BAGAN..... **xv**

DAFTAR DIAGRAM DAN GAMBAR ..... **xv**

BAB I: PENDAHULUAN..... **1**

A. Latar Belakang Masalah..... 1

B. Rumusan Masalah 5

C. Tujuan Penelitian 6

D. Manfaat Penelitian 6

E. Definisi Konsep..... 6

F. Sistematika Pembahasan 9

BAB II: KAJIAN TEORITIK **11**

A. Penelitian Terdahulu Yang Relevan..... 11

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Kerangka Teori 14
1. Kualitas Pelayanan 14
a. Pengertian 14
b. Dimensi Kualiats Pelayanan 16
2. Brand Image 21
a. Pengertian 21
b. Faktor-Faktor Brand Image 24
3. Loyalitas Pelanggan 28
a. Pengertian 28
b. Karakteristik Loyalitas Pelanggan 30
4. Hubungan Anatar Variabel 34
C. Kerangka Berfikir 36
D. Hipotesis Penelitian 36
BAB III: METODE PENELITIAN 37
A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian 37
B. Lokasi Penelitian 37
C. Populasi, Sampel, Dan Teknik Sampling 38
1. Populasi 38
2. Sampel 39
3. Teknik Sampling 39
D. Variabel Dan Indikator 40
1. Variabel Penelitian 40
2. Indikator Penelitian 41

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

E. Tahap-Tahap Penelitian 44
F. Teknik Pengumpulan Data 45
1. Wawancara 45
2. Angket 45
3. Dokumentasi 46
G. Teknik Validitas Data 46
1. Instrumen Penelitian 46
2. Teknik Validitas 47
3. Teknik Relibelitas 48
H. Teknik Analisa Data 49
1. Teknik Pengolahan Data 49
2. Teknik Analisa Data 50
3. Analisa Koefisien Determinasi 50
4. Uji F 51
5. Uji T 51
BAB IV: HASIL PENELITIAN 53
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian 53
1. Struktur Alfafa salon dan spa muslimah Surabaya 55
B. Penyajian Data 56
1. Karakteristik Respoden 56
2. Deskripsi Variabel Dependen Dan Independen 58
a. Kualitas Pelayanan 59
b. Brand Image 62

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Loyaliatas Pelanggan 68

3. Pengujian Validitas Dan Realibelitas 71

a. Uji Validitas 71

b. Uji Realibelitas 73

4. Analisa Persamaan Regresi 74

C. Uji Hipotesis..... 75

1. Analisis Koefisien Determinasi 76

2. Uji F..... 77

3. Uji T 78

D. Pembahasan Hasil Penelitian 80

BAB V: PENUTUP 85

A. Kesimpulan 85

B. Saran Dan Rekomendasi 86

C. Keterbatasan Penelitian..... 87

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

BIOGRAFI PENULIS

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Tedahulu..... 11

Tabel 3.1 Indikator Penelitian 41

Tabel 4.1 Indikator Kehandalan 59

Tabel 4.2 Indikator Kehandalan 59

Tabel 4.3 Indikator Bukti Fisik 60

Tabel 4.4 Indikator Daya Tanggap 60

Tabel 4.5 Indikator Jaminan 61

Tabel 4.6 Indikator Empati 61

Tabel 4.7 Indikator Tecnichal Quality 62

Tabel 4.8 Indikator Kekuatan Merek 62

Tabel 4.9 Indikator Keunikan Merek 63

Tabel 4.10 Indikator User Image 64

Tabel 4.11 Indikator User Image 64

Tabel 4.12 Indikator Citra Produk 65

Tabel 4.13 Indikator Citra Produk 65

Tabel 4.14 Indikator Pembelian Teratur 66

Tabel 4.15 Indikator Pembelian Teratur 67

Tabel 4.16 Indikator Membeli Diluar Lini 67

Tabel 4.17 Indikator Kekebalan Daya Saing 68

Tabel 4.18 Indikator Kekebalan Daya Saing 69

Tabel 4.19 Indikator Say Positif 69

Tabel 4.20 Recommend Friend 70

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.21 Recommend Friend 70

Tabel 4.22 Uji Validitas 72

Tabel 4.23 Uji Realibelitas 73

Tabel 4.24 Uji Perhitungan Regresi 74

Tabel 4.25 Koefisien Determinasi..... 76

Tabel 4.26 Perhitungan Uji F 77

Tabel 4.27 Perhitungan Uji T 79

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR BAGAN

Gambar 1.1 Kerangka Berfikir 36

Gambar 4.1 Struktur Organisasi 55

DAFTAR DIAGRAM DAN GAMBAR

Diagram 4.1 Karakteristik Responder Berdasarkan Usia 56

Diagram 4.2 Karakteristik Reponden Berdasarkan Pekerjaan 57

Diagram 4.3 Karakteristik Reponden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan 58

Gambar 4.1 Alfafa Salon Tampak Luar 54

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id