**DAFTAR ISI**

**Hal**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI i**

**KATA PENGANTAR ii**

**PERNYATAAN v**

**DAFTAR ISI vi**

**DAFTAR TABEL ix**

**DAFTAR GAMBAR x**

**ABSTRACK xi**

**ABSTRACK xii**

**BAB I PENDAHULUAN**

* 1. Latar Belakang 1
  2. Perumusan Masalah 5
  3. Tujuan Penelitian 6
  4. Manfaat Penelitian 7

**BAB II KAJIAN LITERATUR**

2.1 Loyalitas Pelanggan 8

2.1.1 Faktor yang mempengaruhi Loyalitas 10

2.1.2 Pengukuran Loyalitas Pelanggan 10

2.2 Kepuasan 11

2.2.1 Pengukuran Kepuasan 12

2.3 Citra Merek 13

2.4 Kualitas Pelayanan 15

2.5 Penelitian terdahulu dan Pengembangan Hipotesis 16

2.5.1 Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas pelanggan pada pengguna jasa JNE di kota Padang 16

2.5.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada pengguna jasa JNE di kota Padang 17

2.5.3 Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan pada pengguna jasa JNE di kota Padang 18

2.5.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pada pengguna jasa JNE di kota Padang 18

2.5.5 Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan pada pengguna jasa JNE di kota Padang 19

2.5.6 Pengaruh Kepuasan sebagai variabel Intervening antara Citra Merek dengan Loyalitas Pelanggan pada pengguna jasa JNE di kota Padang 20

2.5.7 Pengaruh Kepuasan sebagai variabel Intervening antara Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan pada pengguna jasa JNE di kota Padang 20

2.6 Kerangka Konseptual 22

**BAB III METODE PENELITIAN**

* 1. Objek Penelitian 23
  2. Populasi dan Sampel 23

3.2.1 Populasi 23

3.2.2 Sampel 23

* 1. Teknik Pengambilan Sampel 24

3.4 Defenisi dan Operasional Variabel 24

* + 1. Variabel dependen 24
    2. Variabel Intervening 25
    3. Variabel Independen 25
  1. Teknik Pengumpulan Data 27

3.6 Jenis dan Sumber Data 27

3.3.1 Jenis Data 27

* + 1. Sumber Data 27
  1. Skala Pengukuran Variabel 27
  2. Uji Instrumen 28
     1. Uji Validitas 28

3.9.2 Uji Reliabilitas 28

* 1. Teknik Analisis Data 28
     1. Analisis Deskriptif 28

3.10 Uji Asumsi Klasik 30

a. Uji Normalitas 30

b. Uji Multikolinearitas 30

c. Uji Heteroskedastisitas 30

3.11 Analisis Regresi Linear Berganda 31

3.12 Analisis Regresi Linear Sederhana 32

3.13 Analisis Regresi Linear Bertingkat 33

3.14 Koefisien Determinasi 34

3.15 Uji Kelayakan Model 34

3.16 Uji Hipotesis 35

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Deskripsi Umum Responden 37

4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 37

4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 39

4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan 39

4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan 39

4.2 Uji Validitas dan Reabilitas 40

4.2.1 Uji Validitas 40

4.2.2 Uji Reliabilitas 43

4.3 Deskripsi Hasil Penelitian 44

4.3.1 Loyalitas Pelanggan (Y) 44

4.3.2 Kepuasan Pelanggan (I) 46

4.3.3 Citra Merek () 48

4.3.4 Kualitas Pelayanan () 49

4.4 Uji Normalitas 51

4.5 Uji Multikolinearitas 52

4.6 Uji Heteroskedastisitas 53

4.7 Analisa Regresi Linear Berganda 53

4.8 Analisa Regresi Linear Sederhana 57

4.9 Analisa Regresi Linear Bertingkat 59

4.10 Pembahasan 61

4.10.1 Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas pelanggan pada pengguna jasa JNE di kota Padang..................... 61

4.10.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada pengguna jasa JNE di kota Padang 62

4.10.3 PengaruhCitra Merek Terhadap Kepuasan pada pengguna jasa JNEdi kota Padang 62

4.10.4 PengaruhKualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pada pengguna jasa JNE di kota Padang 63

4.10.5 Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan pada pengguna jasa JNE di kota Padang 63

4.10.6 Pengaruh Kepuasan sebagai variabel Intervening antara Citra Merek dengan Loyalitas Pelanggan pada pengguna jasa JNE di kota Padang 64

4.10.7 Pengaruh Kepuasan sebagai variabel Intervening antara Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan pada pengguna jasa JNE di kota Padang 65

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan 66

5.1.1 Keterbatasan Penelitian 67

5.2 Implikasi dan Saran Penelitian 67

5.2.1 Implikasi Penelitian 67

5.2.2 Saran Penelitian............................................................ 67

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**