

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN NOTA PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN MUNAQOSYAH	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN ABSTRAK	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Sistematika Penelitian.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Deskripsi Teori	8
1. <i>Theory of Reasoned Action/ TRA</i>	8
2. <i>Theory of Planned Behavior/ TPB</i>	9
3. <i>Brand Image</i> (Citra Merek).....	10
4. Kualitas Pelayanan	14
5. Loyalitas Pelanggan.....	18
B. Penelitian Terdahulu	21
C. Kerangka Berpikir	28
D. Hipotesis	28
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan	31
B. Setting Penelitian.....	31
C. Populasi dan Sampel.....	32
D. Desain dan Operasional Variabel	33
E. Uji Instrumen.....	34
F. Teknik Pengumpulan Data	35
G. Uji Asumsi Klasik	36
H. Teknik Analisis Data	37

BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A.	Gambaran Objek Penelitian	40
1.	Logo Kopdar Kudus	40
2.	Profil dari Kopdar Kudus.....	40
3.	Sejarah Kopdar Kudus.....	41
4.	Visi, Misi dan Tujuan Kopdar Kudus.....	42
B.	Deskripsi Responden	42
1.	Jenis Kelamin.....	42
2.	Usia.....	43
3.	Pekerjaan Responden.....	43
4.	Kerutinan Penggunaan Kopdar Kudus	44
C.	Deskripsi Data Penelitian.....	44
1.	<i>Brand Image</i>	45
2.	Kualitas Pelayanan	47
3.	Loyalitas Pelanggan.....	50
D.	Hasil Uji Instrumen.....	51
1.	Uji Validitas	51
2.	Uji Reliabilitas	53
E.	Hasil Uji Prasyarat.....	53
1.	Uji Normalitas.....	53
2.	Uji Multikolonieritas	55
3.	Uji Heteroskedastisitas	56
F.	Uji Hipotesis.....	57
1.	Analisis Regresi Linier Berganda.....	57
2.	Koefisien Determinasi (R^2).....	58
3.	Uji F (Uji Signifikansi Simultan)	58
4.	Uji Parsial (Uji T).....	59
G.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	60
1.	Pengaruh <i>Brand Image</i> Pada Loyalitas Pelanggan Kopdar Kudus	60
2.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Loyalitas Pelanggan Kopdar Kudus	62
BAB V	PENUTUP	
A.	Simpulan	65
B.	Saran	65

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Total Orderan Kopdar Kudus.....	5
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 3.1	Operasional Variabel.....	33
Tabel 3.2	Skor Tanggapan Responden.....	36
Tabel 4.1	Jam Operasional Kopdar Kudus.....	40
Tabel 4.2	Tanggapan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Tabel 4.3	Data Berdasarkan Usia.....	43
Tabel 4.4	Data Berdasarkan Pekerjaan.....	44
Tabel 4.5	Data Berdasarkan Kerutinan Penggunaan Kopdar Kudus.....	44
Tabel 4.6	Hasil Jawaban Responden.....	45
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas.....	52
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas.....	53
Tabel 4.9	Hasil Uji Normalitas (Kolmogorov-Smirnov).....	54
Tabel 4.10	Hasil Uji Multikolonieritas.....	56
Tabel 4.11	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	57
Tabel 4.12	Hasil Analisis R^2	58
Tabel 4.13	Hasil dari Uji F.....	59
Tabel 4.14	Hasil dari Uji T.....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model <i>Theory of Reasoned Action</i>	8
Gambar 2.2	Model <i>Theory of Planned Behavior</i>	10
Gambar 2.3	Kerangka Berpikir.....	28
Gambar 4.1	Logo Kopdar Kudus.....	40
Gambar 4.2	Hasil Uji Normalitas Histogram.....	54
Gambar 4.3	Hasil Uji Normalitas Probability Plot.....	55
Gambar 4.4	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	56

