**DAFTAR ISI**

**HALAMAN JUDULi**

**LEMBAR PENGESAHANii**

**ABSTRAKiii**

**ABSTRACTiv**

**KATA PENGANTARv**

**DAFTAR ISIvii**

**DAFTAR TABELxii**

**DAFTAR GAMBARxiv**

**DAFTAR LAMPIRANxv**

**BAB I PENDAHULUAN1**

1. Latar Belakang Masalah1
2. Identifikasi Masalah 10
3. Batasan Masalah10
4. Batasan Penelitian11
5. Rumusan Masalah11
6. Tujuan Penelitian12
7. Manfaat Penelitian12

**BAB II KAJIAN PUSTAKA13**

1. Landasan Teori13
2. Kualitas Layanan13
3. Definisi Kualitas Layanan13
4. Dimensi Kualitas Layanan14
5. Manfaat Kualitas Layanan15
6. Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan15
7. Pengukuran Kualitas Layanan17
8. Citra Merek18
9. Definisi Citra Merek18
10. Faktor Yang Membentuk Citra Merek19
11. Karakteristik Merek20
12. Dimensi Citra Merek20
13. Strategi Pengembangan Merek21
14. Pengukuran Citra Merek22
15. Kepuasan Konsumen17
16. Definsi Kepuasan23
17. Definisi Kepuasan Konsumen23
18. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen24
19. Dimensi Kepuasan Konsumen25
20. Alat Pengukur Kepuasan Pelanggan26
21. Pengukur Kepuasan Pelanggan27
22. Loyalitas Konsumen29
23. Definisi Loyalitas Konsumen29
24. Fase-Fase Dalam Loyalitas Konsumen30
25. Dimensi Loyalitas Konsumen30
26. Pengukuran Loyalitas Konsumen31
27. Penelitian Terdahulu32
28. Kerangka Pemikiran42
29. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen42
30. Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen43
31. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen43
32. Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen44
33. Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen44
34. Hipotesis Penelitian45

**BAB III METODE PENELITIAN46**

1. Objek Penelitian46
2. Desain Penelitian46
3. Variabel Penelitian49
4. Teknik Pengambilan Sampel53
5. Teknik Pengumpulan Data54
6. Teknik Analisis Data55

**BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN65**

1. Gambaran Umum Objek Penelitian65
2. Profil Perusahaan dan Sejarah Singkat65
3. Paket Layanan Indihome66
4. Analisis Deskriptif67
5. Profil Responden68
6. Uji Validitas70
7. Uji Reliabilitas73
8. Analisis Variabel - Variabel73
9. Penilaian Model fit80
10. Analisis Hubungan Kausal dan Pengujian Hipotesis81
11. Hasil Penelitian83
12. Pembahasan85
13. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen85
14. Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen 86
15. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen87
16. Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen 88
17. Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen 90

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN91**

1. Kesimpulan91
2. Saran92

**DAFTAR PUSTAKA94**

**LAMPIRAN98**