

Daftar Isi	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Pembatasan Masalah.....	9
1.4 Rumusan Masalah.....	9
1.5 Tujuan Penelitian	9
1.6 Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Kerangka Teoritis	11
2.1.1 Loyalitas	11
2.1.1.1 Pengertian Loyalitas	10
2.1.1.2 Jenis-jenis Loyalitas.....	13
2.1.1.3 Aspek Loyalitas	14

2.1.1.4	Karakteristik Loyalitas.....	15
2.1.1.6	Indikator Loyalitas.....	16
2.1.2	Promosi	17
2.1.2.1	Pengertian Promosi.....	17
2.1.3	<i>Public Relation</i>	19
2.1.3.1	Pengertian <i>Public Relation</i>	19
2.1.3.2	Tujuan <i>Public Relation</i>	20
2.1.3.3	Manfaat <i>Public Relation</i>	21
2.1.3.4	Indikator <i>Public Relation</i>	19
2.1.4	Citra Perusahaan	22
2.1.4.1	Pengertian Citra Perusahaan.....	22
2.1.4.2	Indikator Citra Perusahaan	23
2.2	Penelitian Yang Relevan	24
2.3	Kerangka Pemikiran.....	28
2.4	Hipotesis	30
BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Lokasi Penelitian	32
3.2	Populasi Dan Sampel.....	32
3.2.1	Populasi	32
3.2.2	Sampel	32
3.3	Variabel Penelitian Dan Defenisi Operasional	34
3.3.1	Variabel Penelitian	34
3.3.2	Defenisi Operasional	35

3.4	Teknik Pengumpulan Data	36
3.4.1	Uji Validitas Dan Reliabilitas	39
3.4.1.1	Uji Validitas	39
3.4.1.2	Uji Reliabilitas	40
3.5	Teknik Analisis Data	41
3.5.1	Uji Asumsi Klasik	41
3.5.1.1	Uji Normalitas Data	41
3.5.1.2	Uji Multikolinearitas	42
3.5.1.3	Uji Heterokedastisitas	42
3.5.2	Analisis Regresi Berganda	43
3.5.3	Uji Hipotesis	44
3.5.3.1	Uji T (Parsial)	44
3.5.3.2	Uji F (Simultan)	45
3.5.3.3	Koefisien Determinan (R^2)	45
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	47
4.1.2	Hasil Penelitian	48
4.1.2.1	Karakteristik Responden	49
4.2	Analisis Data Penelitian	50
4.2.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	50
4.2.1.1	Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Public Relation	51
4.2.1.2	Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Citra Perusahaan	52
4.2.1.3	Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Loyalitas Pelanggan	53

4.2.2 Teknik Analisis Data.....	55
4.2.2.1 Uji Asumsi Klasik.....	55
4.2.2.1.1 Uji Normalitas Data	55
4.2.2.1.2 Uji Multikolinearitas	56
4.2.2.1.3 Uji Heteroskedastisitas.....	56
4.2.3 Regresi Linear Berganda.....	58
4.2.4 Uji Hipotesis	59
4.2.4.1 Uji F (Simultan)	58
4.2.4.2 Uji t (Parsial)	61
4.3.1 Koefisien Determinasi (R)	63
BAB V Kesimpulan Dan Saran.....	65
5.1 Kesimpulan	65
5.2 Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	