

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|----------------------------------|---------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| LEMBAR PERSETUJUAN..... | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN | iii |
| KATA PENGANTAR | iv |
| ABSTRAK | vii |
| ABSTRACT | viii |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR TABEL..... | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xx |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2.1 Identifikasi Masalah..... | 9 |
| 1.2.2 Pembatasan Masalah | 9 |
| 1.3 Rumusan Masalah | 10 |
| 1.4 Tujuan Penelitian | 10 |
| 1.5 Manfaat Penelitian | 12 |
| BAB II LANDASAN TEORI | |
| 2.1 Tinjauan Teori..... | 13 |
| 2.1.1 Perilaku Konsumen..... | 13 |
| 2.1.1.1 Perilaku Lingkungan..... | 13 |

| | |
|--|----|
| 2.1.1.2 Perilaku Individual..... | 14 |
| 2.1.2 Market Based Views..... | 16 |
| 2.1.3 Citra Merek..... | 17 |
| 2.1.3.1 Dimensi Citra Merek..... | 19 |
| 2.1.4 Kualitas Pelayanan..... | 21 |
| 2.1.4.1 Dimensi Kualitas Pelayanan..... | 23 |
| 2.1.5 Kepuasan Pelanggan..... | 23 |
| 2.1.5.1 Dimensi Kepuasan Pelanggan..... | 25 |
| 2.1.6 Loyalitas Pelanggan..... | 27 |
| 2.1.6.1 Dimensi Loyalitas Pelanggan..... | 30 |
| 2.2 Hasil Penelitian Terdahulu..... | 30 |
| 2.3 Hubungan Antar Variabel..... | 37 |
| 2.3.1 Hubungan Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan..... | 37 |
| 2.3.2 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan..... | 37 |
| 2.3.3 Hubungan Citra Merek dengan Loyalitas Pelanggan..... | 38 |
| 2.3.4 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan..... | 39 |
| 2.3.5 Hubungan Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan..... | 39 |
| 2.3.6 Hubungan Citra Merek dengan Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan..... | 40 |
| 2.3.7 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan..... | 40 |
| 2.4 Hipotesis..... | 41 |
| 2.5 Model Penelitian..... | 42 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | |
|---|----|
| 3.1 Desain Penelitian..... | 43 |
| 3.2 Jenis Data dan Sumber..... | 43 |
| 3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel..... | 44 |
| 3.3.1 Populasi..... | 44 |

| | |
|--|----|
| 3.3.2 Sampel | 44 |
| 3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel | 45 |
| 3.4 Unit Analisis | 47 |
| 3.5 Definisi Operasional Variabel..... | 47 |
| 3.6 Teknik Analisis Data | 50 |
| 3.6.2 Uji Validitas | 50 |
| 3.6.2 Uji Reliabilitas | 50 |
| 3.6.3 Uji Analisis Jalur (<i>Analysis Path</i>)..... | 51 |

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | |
|---|----|
| 4.1 Hasil Penelitian | 57 |
| 4.1.1 Karakteristik Responden..... | 57 |
| 4.1.2 Uji Validitas | 62 |
| 4.1.3 Uji Reliabilitas | 65 |
| 4.1.4.1 Analisis Jalur Tahap 1..... | 66 |
| 4.1.4.2 Analisis Jalur Tahap 2..... | 69 |
| 4.1.4.3 Analisis Jalur Gabungan Tahap 1 dan 2..... | 72 |
| 4.2 Pembahasan Hasil Penelitian | 76 |
| 4.2.1. Pengaruh Citra Merek (X_1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Z) | 76 |
| 4.2.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Z) | 77 |
| 4.2.3. Pengaruh Citra Merek (X_1) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) | 78 |
| 4.2.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) | 78 |
| 4.2.5. Pengaruh Kepuasan Pelanggan (Z) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) | 79 |
| 4.2.6. Pengaruh Citra Merek (X_1) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) melalui Kepuasan Pelanggan (Z) | 80 |
| 4.2.7. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) melalui Kepuasan Pelanggan (Z) | 80 |
| 4.3 Temuan Penelitian | 81 |
| 4.4 Keterbatasan Penelitian | 81 |

BAB V KESIMPULAN, SARAN DAN IMPIKASI PENELITIAN

| | |
|-------------------------------|----|
| 5.1 Kesimpulan | 83 |
| 5.2 Saran..... | 84 |
| 5.3 Implikasi Penelitian..... | 85 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 87 |
| LAMPIRAN..... | 90 |