

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi dan Pembatasan Masalah	7
1.3 Pembatasan Masalah	8
1.4 Rumusan Masalah.....	8
1.5 Tujuan Penelitian	8
1.6 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Perilaku Konsumen	10
2.1.1 Klasifikasi Konsumen.....	10
2.1.2 Model Perilaku Konsumen.....	11
2.2 Loyalitas Pelanggan	11
2.2.1 Merancang dan Menciptakan Loyalitas.....	12
2.2.2 Prinsip-prinsip Loyalitas	13
2.2.3 Mempertahankan Loyalitas Pelanggan.....	13
2.2.4 Tingkat Loyalitas Konsumen	15
2.2.5 Dimensi Loyalitas Pelanggan	15
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	16
2.3.1 Teori Kepuasan Konsumen	18
2.3.2 Pengembangan Kepuasan Konsumen.....	18
2.3.3 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	19
2.3.4 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan	21
2.3.5 Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	21
2.3.5 Dimensi Kepuasan Pelanggan	22
2.4 Harga	22
2.4.1 Tujuan Penetapan Harga.....	23
2.4.2 Prosedur Penetapan Harga	24
2.4.3 Metode Penetapan Harga.....	24

2.4.4 Faktor-faktor yang mempengaruhi Tingkat Harga	25
2.4.5 Dimensi Harga	27
2.5 Citra Merek.....	27
2.5.1 Manfaat Merek.....	28
2.5.2 Cara Membangun Merek yang Kuat.....	30
2.5.3 Pengertian Citra Merek.....	30
2.5.4 Dimensi citra merek	32
2.6 Kualitas Produk.....	33
2.6.1 Tingkatan Produk	34
2.6.2 Dimensi Kualitas Produk.....	34
2.7 Hasil Peneliti Sebelumnya.....	35
2.8 Hubungan Antar Variabel.....	44
2.8.1 Hubungan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	44
2.8.2 Hubungan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan.....	45
2.8.3 Hubungan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	45
2.8.4 Hubungan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan	46
2.8.5 Hubungan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan.....	46
2.8.6 Hubungan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan.....	47
2.8.7 Hubungan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	47
2.8.8 Hubungan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan	47
2.8.9 Hubungan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan	48
2.8.10 Hubungan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan.....	48
melalui Kepuasan Pelanggan.....	48
2.9 Hipotesis	49
2.10 Model Penelitian.....	50
BAB III METODE PENELITIAN.....	51
3.1 Desain Riset.....	51
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	51
3.2.1 Jenis Data.....	51
3.2.2 Sumber Data.....	52
3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	53
3.3.1 Populasi.....	53
3.3.2 Sampel.....	53

3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel	53
3.4 Unit Analisis Data	54
3.5 Definisi Operasional.....	54
3.5.1 Harga (X1).....	54
3.5.2 Citra Merek (X2).....	55
3.5.3 Kualitas Produk (X3)	55
3.5.4 Kepuasan Pelanggan (Z).....	55
3.5.5 Loyalitas Pelanggan (Y)	55
3.6 Uji Instrumen.....	58
3.6.1 Uji Validitas	59
3.6.2 Uji Realibilitas	60
3.7 Teknik Analisis Data.....	61
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	61
3.7.2 Uji Asumsi Klasik	62
3.7.3 Model Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	63
3.7.4 Uji F.....	66
3.7.5 Uji t.....	67
3.7.6 Koefisien Determinasi	67
BAB IV HASIL PENELITIAN	68
4.1 Karakteristik Responden.....	68
4.1.1 Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin	68
4.1.2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia	68
4.1.3 Karakteristik Responden berdasarkan pekerjaan	69
4.1.4 Responden berdasarkan Pendapatan perbulan.....	69
4.1.5 Karakteristik Responden berdasarkan Frekuensi Pembelian.....	70
4.3.1 Hasil Uji Validitas	79
4.3.2 Uji Reliabilitas	80
BAB V Pembahasan	103
5.1 Pembahasan Hasil penelitian	103
5.1.1 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	103
5.1.2 Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	103
5.1.3 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	104
5.1.4 Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan	104
5.1.5 Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan	105

5.1.6 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan	105
5.1.7 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	106
5.1.8 Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan	106
5.1.9 Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan	107
5.1.10 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan	108
5.2 Temuan Penelitian.....	109
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	109
BAB VI Kesimpulan dan Saran	110
6.1 Kesimpulan	110
6.2 Saran.....	113
6.3 Implikasi Penelitian.....	113
6.3.1 Implikasi Teoritis	113
6.3.2 Implikasi Praktis	114
Daftar Pustaka	115
LAMPIRAN	118

Daftar Gambar

Gambar 1.1 Nilai merek perusahaan makanan siap saji.....	3
Gambar 1.2 Harga Dominos Pizza	5
Gambar 1.3 Citra merek Dominos Pizza	5
Gambar 1.4 Kualitas produk Dominos Pizza	6
Gambar 1.5 Loyalitas pelanggan Dominos Pizza	6
Gambar 1.6 Kepuasan pelanggan Dominos Pizza	7
Gambar 2.1 Model Penelitian.....	50
Gambar 3.1 Hubungan kausal substruktur persamaan 1	63
Gambar 3.2 Hubungan kausal substruktur persamaan 2	64
Gambar 3.3 Diagram jalur hubungan kausal: X_1 , X_2 , X_3 , Z dan Y	65
Gambar 4.1 Data responden berdasarkan jenis kelamin	68
Gambar 4.2 Karakteristik responden berdasarkan Usia	69
Gambar 4.3 Karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan.....	69
Gambar 4.4 Karakteristik responden berdasarkan pendapatan perbulan	70
Gambar 4.5 Karakteristik responden berdasarkan frekuensi pembelian	70
Gambar 4.6 Hasil uji normalitas probabilitas plot.....	87
Gambar 4.7 Diagram jalur tahap 1	94
Gambar 4.8 Diagram jalur tahap 2	98
Gambar 4.9 Hubungan kausal subtratural gabungan tahap 1 dan 2	99

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan jumlah gerai restoran	2
Tabel 1.2 Top Brand Index fase 2 2019	3
Tabel 2.1 Model Perilaku Konsumen	11
Tabel 2.2 Peneliti Sebelumnya	35
Tabel 3.1 Skala likert.....	52
Tabel 3.2 Oprasional variabell	56
Tabel 3.3 Kriteria ralibilitas	61
Tabel 3.4 Pengukuran index	62
Tabel 4.1 Pengukuran index	71
Tabel 4.2 Index Variabel Harga	71
Tabel 4.3 Index Variabel Citra Merek.....	71
Tabel 4.4 Index Variabel Kualitas Produk	71
Tabel 4.5 Index Variabel Kepuasan Pelanggan.....	71
Tabel 4.6 Index Variabel Loyalitas Pelanggan.....	78
Tabel 4.7 Hasil Uji Variabel Harga	80
Tabel 4.8 Hasil Uji reliabilitas Harga	85
Tabel 4.9 Uji reliabilitas harga	85
Tabel 4.10 Uji reliabilitas citra merek	85
Tabel 4.11 Uji reliabilitas kualitas produk	86
Tabel 4.12 Uji reliabilitas kepuasan pelanggan.....	86
Tabel 4.13 Uji reliabilitas loyalitas pelanggan	88
Tabel 4.14 Hasil uji muntikolineritas	89
Tabel 4.15 Hasil uji heteroskedastisitas	89
Tabel 4.16 Hasil uji autokorelasi.....	90
Tabel 4.17 Hasil uji regresi tahap satu	92
Tabel 4.18 Hasil uji f tahap 1	92
Tabel 4.19 Nilai koefisiensi determinasi uji regresi tahap 1	93
Tabel 4.20 Hasil uji regresi tahap 2.....	95
Tabel 4.21 Hasil uji F tahap 2	96
Tabel 4.22 Hasil uji T tahap 2	97
Tabel 4.23 Nilai koefisiensi determinasi uji regresi tahap 2	98

Tabel 4.24 Hasil perhitungan pengaruh.....102



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 01 quisioner Pra-Survei.....	119
Lampiran 02 quisioner Penelitian.....	121
Lampiran 03 pernyataan Penelitian.....	123
Lampiran 04 Produk Domino's Pizza.....	127
Lampiran 05 Pre-test 30 Responden harga.....	128
Lampiran 06 Pre-test 30 Responden citra merek.....	129
Lampiran 07 Pre-test 30 Responden Kualitas Produk.....	130
Lampiran 08 Pre-test 30 Responden Kepuasan Pelanggan.....	131
Lampiran 09 Pre-test 30 Responden Loyalitas Pelanggan.....	132
Lampiran 10 Hasil uji validitas Harga.....	133
Lampiran 11 Hasil uji validitas Citra Merek.....	134
Lampiran 12 Hasil uji validitas Kualitas Produk.....	135
Lampiran 13 Hasil uji validitas Kepuasan Pelanggan.....	136
Lampiran 14 Hasil uji validitas Loyalitas Pelanggan.....	137
Lampiran 15 Hasil uji reliabilitas Harga.....	138
Lampiran 16 Hasil uji reliabilitas Citra Merek.....	138
Lampiran 17 Hasil uji reliabilitas Kualitas Produk.....	139
Lampiran 18 Hasil uji reliabilitas Kepuasan Pelanggan.....	139
Lampiran 19 Hasil uji reliabilitas Loyalitas Pelanggan.....	140
Lampiran 100 Responden Variabel Harga.....	140
Lampiran 100 Responden Variabel Citra Merek	142
Lampiran 100 Responden Variabel Kualitas Produk.....	145
Lampiran 100 Responden Variabel Kepuasan Pelanggan.....	147
Lampiran 100 Responden Variabel Loyalitas Pelanggan.....	149
Lampiran 20 Data Karakteristik Responden.....	152

Lampiran 21 Tabel f.....	153
Lampiran 22 Tabel t.....	155
Lampiran 23 Tabel DW.....	156
Lampiran Hasil uji Analisis jalur Tahap 1.....	157
Lampiran Hasil uji Analisis jalur Tahap 2.....	158

