

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN PROPOSAL</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS</b> .....	vii
<b>ABSTRAK</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>DAFTAR ISI</b> .....	1
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	6
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	6
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	6
<b>BAB I</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>PENDAHULUAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
1. 1 Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
1. 2 Identifikasi Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1. 3 Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1. 4 Tujuan Penelitian .....	Error! Bookmark not defined.
1. 5 Manfaat Penelitian .....	Error! Bookmark not defined.
1.5.1 Manfaat Teoritis .....	Error! Bookmark not defined.
1.5.2 Manfaat Praktis .....	Error! Bookmark not defined.
<b>BAB II</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	Error! Bookmark not defined.
2. 1 Landasan Teori .....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Loyalitas Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen..	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Indikator Loyalitas Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
2.3 Kepuasan Konsumen .....	Error! Bookmark not defined.
2.3.1 Faktor – faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.3.2 Indikator Kepuasan Konsumen .....	Error! Bookmark not defined.

2.4	Kualitas Produk .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4.1	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4.2	Indikator Kualitas Produk .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5	<i>Brand Image</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5.1	Faktor – faktor yang membentuk Citra Merek ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5.2	Indikator Brand Image.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.6	Perilaku Konsumen.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.7	Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.8	Pengembangan Hipotesis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.8.1	Hubungan Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.8.2	Hubungan Brand Image dan Kepuasan Konsumen	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.8.3	Hubungan Kualitas Produk dan Loyalitas Pelanggan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.8.4	Hubungan Brand Image terhadap Loyalitas Pelanggan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.8.5	Hubungan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.9	Hipotesis Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.10	Kerangka Berpikir .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB III</b>	.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>METODE PENELITIAN</b>	.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. 1	Rancangan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. 2	Lokasi dan Objek Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. 3	Jenis dan Sumber Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. 4	Populasi dan Sampel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. 5	Definisi Operasional Variabel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6	Teknik Pengumpulan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7	Uji Kualitas Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7.2	Uji Validitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7.3	Uji Reabilitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.8	Teknik Analisis Data Metode Structural Equation Model (SEM)	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV</b>	.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>HASIL PENELITIAN</b>	.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1	Pelaksanaan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

4.1.1 Pelaksanaan <i>Pre-Test</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.2 Pembahasan Uji Validitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.3 Pembahasan Reliabilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2 Analisis Deskriptif Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3 Karakteristik Responden.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.1 Berdasarkan jenis kelamin.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.2 Berdasarkan pembelian dalam satu tahun terakhir.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.3 Berdasarkan Usia.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.4 Berdasarkan pendidikan terakhir .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.5 Berdasarkan pekerjaan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.6 Berdasarkan pengeluaran rutin per bulan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4 Analisis Hasil Penelitian dengan SEM .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.1 Analisis Model Pengukuran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.2 Analisis Uji Struktural.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.3 Analisis Kesesuaian Seluruh Model.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5 Pengujian Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB V .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>PEMBAHASAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1 Kualitas Produk Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Konsumen.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2 Brand Image Tidak Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Konsumen.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.3 Kualitas Produk Tidak Berpengaruh Positif Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.4 Brand Image Tidak Berpengaruh Positif Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.5 Kepuasan Konsumen Berpengaruh Positif Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.6 Analisis Mediasi Kepuasan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB VI.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6.1 Kesimpulan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6.2 Saran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6.2.1 Bagi Perusahaan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

6.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR TABEL

2.1 Penelitian Terdahulu.....	32
3.1 Skala Likert.....	42
3.2 Variabel Loyalitas Pelanggan.....	45
3.3 Variabel Kualitas Produk.....	47
3.4 Variabel Brand Image.....	49
3.5 Variabel Kepuasan Konsumen.....	49
3.6 Nilai <i>Cronbach Alpha</i> .....	52
4.1 Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan.....	57
4.2 Uji Validitas Variabel Kualitas Produk.....	58
4.3 Uji Validitas Variabel Brand Image.....	59
4.4 Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen.....	59
4.5 Uji Reliabilitas.....	60

4.6 Pengukuran Indeks.....	61
4.7 Indeks Kualitas Produk.....	61
4.8 Indeks <i>Brand Image</i> .....	63
4.9 Indeks Loyalitas Pelanggan.....	63
4.9.1 Indeks Kepuasan Konsumen.....	65
4.9.2 Hasil Pengukuran Validitas Konstruk.....	70
4.9.3 Hasil Perhitungan <i>Construct Reliability</i> dan <i>Variance Extracted</i> .....	71
4.9.4 Persamaan Model Struktural.....	72
4.9.5 Hasil Analisis <i>Goodness of Fit</i> .....	73
4.9.6 Pengujian Hipotesis Model Penelitian.....	76

## DAFTAR GAMBAR

1.1 Hasil Pra Survey Kepuasan Konsumen Chatime.....	9
1.2 Hasil Pra Survey Citra Merek Chatime.....	10
1.3 Hasil Pra Survey Kualitas Produk Chatime.....	11
1.4 Hasil Pra Survey Pengetahuan Produk Chatime.....	13
2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	21
2.2 Kerangka Pemikiran.....	41
3.1 Jenis-jenis Teknik Sampling.....	44
4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	66
4.2 Responden Berdasarkan Pembelian Dalam Satu Tahun Terakhir.....	66
4.3 Responden Berdasarkan Usia.....	67

4.4 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	44
4.5 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	68
4.6 Responden Berdasarkan Pengeluaran Rutin Per Bulan.....	69
4.7 Path Diagram <i>Standarlized Solution</i> .....	75
4.8 Path Diagram <i>T-Value</i> .....	75

#### DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I – Pra Survey .....	91
Lampiran II – Kuesioner Penelitian .....	92
Lampiran III – Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	95
Lampiran IV – Tabulasi Data Karakteristik 30 Responden .....	106
Lampiran V – Tabulasi Data 155 Responden .....	108
Lampiran VI – <i>Output</i> LISREL .....	115