

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identitas Masalah dan Pembatasan Masalah	6
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Perilaku Konsumen	9
2.2 Loyalitas Konsumen	12
2.3 Kepuasan Konsumen	13
2.4 Kualitas Produk	14
2.5 Kualitas Pelayanan	15

2.6	Citra Merek	16
2.7	Penelitian Terdahulu	17
2.8	Hubungan Antar Variabel	22
2.9	Hipotesis	26
2.10	Model Penelitian	27
BAB III METODE PENELITIAN		28
3.1	Desain Penelitian	28
3.2	Jenis dan Sumber Data	28
3.3	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	29
3.4	Definisi Operasional Variabel	30
3.5	Teknik Analisis Data	32
3.6	Analisis Deskriptif Statistik	33
3.7	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	34
3.8	Uji F	37
3.9	Uji T	38
4.0	Koefisien Determinasi	38
BAB IV HASIL PENELITIAN		40
4.1	Karakteristik Responden	40
4.2	Hasil Uji Validitas	42
4.3	Hasil Uji Reliabilitas	46
4.4	Analisis Deskriptif Statistik	47
4.1	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	54
BAB V PEMBAHASAN		68
5.1	Pembahasan Hasil Penelitian	68

5.2 Temuana Penelitian	72
5.3 Keterbatasan Penelitian	72
BAB VI PENUTUP	73
6.3 Kesimpulan	73
6.2 Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN	78

DAFTAR TABEL

TABEL 1.1 <i>Top Brand Index</i>	2
TABEL 2.1 Penelitian Terdahulu	17
TABEL 3.1 Skala Likert	28
TABEL 3.2 Definisi Operasional Variabel	30
TABEL 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
TABEL 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia	40
TABEL 4.3 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	41
TABEL 4.4 Data Responden Berdasarkan Pengeluaran Dalam Sebulan	41
TABEL 4.5 Data Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian	42
TABEL 4.6 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk	42
TABEL 4.7 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	43
TABEL 4.8 Hasil Uji Validitas Citra Merek	44
TABEL 4.9 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen	45
TABEL 4.10 Hasil Uji Validitas Loyalitas Konsumen	45
TABEL 4.11 Hasil Uji Reliabilitas	46
TABEL 4.12 Intervetasi Nilai Indeks	48
TABEL 4.13 Indeks Variabel Kualitas Produk	48
TABEL 4.14 Indeks Variabel Kualitas Pelayanan	49
TABEL 4.15 Indeks Variabel Citra Merek	51
TABEL 4.16 Indeks Variabel Kepuasan Konsumen	52
TABEL 4.17 Indeks Variabel Loyalitas Konsumen	53
TABEL 4.18 Hasil Uji Regresi Tahap I	54
TABEL 4.19 Hasil Regresi Bergana Uji F	56
TABEL 4.20 Hasil Uji t	57
TABEL 4.21 Hasil Koefisien Determinasi Substruktural Persamaan I	58

TABEL 4.22 Hasil Uji Regresi Tahap II	59
TABEL 4.23 Hasil Uji F	61
TABEL 4.24 Hasil Uji t	62
TABEL 4.25 Hasil Koefisien Determinasi Substruktural Persamaan II	63
TABEL 4.26 Hasil Perhitungan Pengaruh	65

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1.1 Hasil Pra survey Kualitas Produk	3
GAMBAR 1.2 Hasil <i>Pra survey</i> Kualitas Pelayanan	4
GAMBAR 1.3 Hasil <i>Pra survey</i> Citra Merek	4
GAMBAR 1.4 Hasil <i>Pra Survey</i> Kepuasan Pelanggan	5
GAMBAR 1.5 Hasil <i>Pra survey</i> Loyalitas Pelanggan	5
GAMBAR 2.1 Model Penelitian	27
GAMBAR 3.1 Hubungan Kausal Substruktur Persamaan 1	35
GAMBAR 3.2 Hubungan Kausal Substruktur Persamaan 2	36
GAMBAR 3.3 Struktur Akhir Analisis Jalur	37
GAMBAR 4.1 Diagram Jalur Tahap I	58
GAMBAR 4.2 Diagram Jalur Tahap II	64
GAMBAR 4.3 Analisis Jalur Gabungan Tahap I dan II	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Kuesioner Pra Survey	78
Lampiran 1.2 Kuesioner Penelitisan	80