

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	7
1.3. Batasan Masalah	7
1.4. Rumusan Masalah	7
1.5. Tujuan Penelitian	8
1.6. Manfaat Peneliti	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1. Loyalitas Pelanggan	9
2.2. Kepuasan Pelanggan	12
2.3. Citra Merek	16
2.4. Kualitas Pelayanan	19
2.5. Penelitian Terdahulu	21
2.6. Hubungan Antar Variabel	28
2.6.1. Hubungan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan	28
2.6.2. Hubungan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan	28
2.6.3. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan ..	28
2.6.4. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan ..	29
2.6.5. Hubungan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	29
2.6.6. Hubungan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan	30
2.6.7. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan	30
2.7. Hipotesis	30
2.8. Model Penelitian	31
BAB III METODELOGI PENELITIAN	32
3.1. Desain Riset	32
3.2. Jenis dan Sumber Data	32
3.3. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	33

3.4. Unit Analisis	34
3.5. Definisi Oprasional Variabel	34
3.6. Uji Instrumen	37
3.6.1. Uji Validitas	37
3.6.2. Uji Reliabilitas	38
3.7. Uji Asumsi Klasik.....	39
3.7.1. Uji Normalitas.....	39
3.7.2. Uji Multikolineritas.....	40
3.7.3. Uji Heteroskedastisitas	40
3.8. Teknik Analisis	40
3.8.1. Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	40
3.9. Pengujian Hipotesis.....	43
3.9.1. Uji Simultan (Uji F).....	43
3.9.2. Uji Parsial (Uji t)	43
3.9.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN	45
4.1. Hasil Penelitian	45
4.1.1. Hasil Responden	45
4.2. Hasil Uji Validitas.....	47
4.2.1. Hasil Uji Validitas Citra Merek	48
4.2.2. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	48
4.2.3. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	50
4.2.4. Hasil Uji Validitas Loyalitas.....	51
4.3. Hasil Uji Reliabilitas.....	52
4.3.1. Hasil Uji Reliabilitas Citra Merek	52
4.3.2. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan	53
4.3.3. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan	53
4.3.4. Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas.....	54
4.4. Analisis Deskriptif Penelitian	54
4.4.1. Variabel Citra Merek	55
4.4.2. Variabel Kualitas Pelayanan	56
4.4.3. Variabel Kepuasan Pelanggan	58
4.4.4. Variabel Loyalitas.....	59
4.5. Uji Asumsi Klasik.....	61
4.5.1. Uji Normalitas.....	62
4.5.2. Uji Multikolinearitas.....	62
4.5.3. Uji Heteroskedastisitas.....	63
4.6. Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	64
4.6.1. Analisis jalur tahap I.....	64
4.6.2. Analisis jalur tahap II.....	68
4.6.3. Analisis jalur tahap I dan II.....	72
BAB V PEMBAHASAN	76

5.1. Pembahasan Hasil Penelitian	76
5.1.1. Citra Merek (X1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Z)	76
5.1.2. Kualitas Layanan (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Z).....	76
5.1.3. Kepuasan Pelanggan (Z) terhadap Loyalitas (Y)	76
5.1.4. Citra Merek (X1) terhadap Loyalitas (Y).....	76
5.1.5. Kualitas Layanan (X2) terhadap Loyalitas (Y)	77
5.1.6. Citra Merek (X1) terhadap Loyalitas (Y) melalui Kepuasan Pelanggan (Z).....	77
5.1.7. Kualitas Layanan (X2) terhadap Loyalitas (Y) melalui Kepuasan Pelanggan (Z).....	77
5.2. Temuan Penelitian	78
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	78
BAB VI PENUTUP	79
6.1. Kesimpulan	79
6.2. Saran	80
6.3. Implikasi Penelitian	80
6.3.1. Implikasi Teoritis.....	80
6.3.2. Implikasi Praktis.....	80
DAFTAR REFERENSI	81
LAMPIRAN.....	85

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data Penjualan <i>Twelve Mart</i> Tahun 2017-2018.....	4
Tabel 2.1. Jurnal Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1. Skala Likert dan penelitian	33
Tabel 3.2. Oprasional Variabel	36
Tabel 3.3. Uji Reliabilitas	39
Tabel 4.1. Hasil Uji Citra Merek	48
Tabel 4.2. Hasil Uji Kualitas Pelayanan	49
Tabel 4.3. Hasil Uji Kepuasan Pelanggan.....	50
Tabel 4.4. Hasil Uji Loyalitas	52
Tabel 4.5. Hasil Uji Reliabilitas Citra Merek	53
Tabel 4.6. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan	53
Tabel 4.7. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan	53
Tabel 4.8. Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas	54
Tabel 4.9. Sekala Pengukuran Nilai Indeks	55
Tabel 4.10. Angka Indeks Variabel Citra Merek	56
Tabel 4.11. Angka Indeks Variabel Kualitas Pelayanan.....	57
Tabel 4.12. Angka Indeks Variabel Kepuasan Pelanggan	60
Tabel 4.13. Angka Indeks Variabel Loyalitas.....	61
Tabel 4.14. Hasil Uji Multikolinearitas	63
Tabel 4.15. Hasil Pengelolaan Data Uji F.....	65
Tabel 4.16. Hasil Pengelolaan Data Uji t.....	66
Tabel 4.17. Hasil Pengelolaan Data Uji R^2	67
Tabel 4.18. Hasil Pengelolaan Data Uji F.....	68
Tabel 4.19. Hasil Pengelolaan Data Uji t.....	69
Tabel 4.20. Hasil Pengelolaan Data Uji R^2	71
Tabel 4.21. Pengaruh langsung dan tidak langsung	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Grafik Kuesioner Keputusan Terhadap Citra Merek	5
Gambar 1.2. Grafik Kuesioner Keputusan Terhadap Kualitas Pelayanan	5
Gambar 1.3. Grafik Kuesioner Keputusan Terhadap Kepuasan Pelanggan	6
Gambar 1.4. Grafik Kuesioner Keputusan Terhadap Loyalitas	6
Gambar 2.1. <i>The Customer Loyalty Pyramid</i>	10
Gambar 2.2. Diagram Konsep Kepuasan Pelanggan	13
Gambar 2.3. Model Penelitian	31
Gambar 3.1. Hubungan Substruktur persamaan 1	41
Gambar 3.2. Hubungan Substruktur persamaan 2	41
Gambar 3.3. Hubungan Substruktur persamaan 3	42
Gambar 4.1. Responden berdasarkan jenis kelamin	45
Gambar 4.2. Responden berdasarkan usia	46
Gambar 4.3. Responden berdasarkan pekerjaan	46
Gambar 4.4. Responden berdasarkan pendapatan per bulan	47
Gambar 4.5. Hasil Uji Normalitas	62
Gambar 4.6. Hasil Uji Heterokedastitas	64
Gambar 4.7. Tahap 1 analisis jalur	68
Gambar 4.8. Tahap 2 analisis jalur	72
Gambar 4.9. Substruktur persamaan I dan II analisis jalur	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuesioner Pra Survey.....	85
Lampiran II Hasil Pra Survei	87
Lampiran III Kuesioner.....	88
Lampiran IV Data Tabulasi 30 Responden.....	92
Lampiran V Uji Validitas	93
Lampiran VI Uji Reabilitas	96
Lampiran VII Data Tabulasi 130 Responden.....	103
Lampiran VII Analisis Jalur Path.....	118



Universitas
Esa Unggul

Univers
Esa

gul

Universitas
Esa Unggul

Univers
Esa

gul