

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	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah dan Pembatasan Masalah.....	4
1.2.1 Identifikasi Masalah	4
1.2.2 Pembatasan Masalah	4
1.3. Perumusan Masalah	5
1.4. Tujuan Penelitian.....	6
1.5. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1. Kualitas Pelayanan.....	8
2.2. Citra Merek.....	13
2.2.1. Pengertian Citra Merek.....	13
2.2.2. Peran Merek.....	13
2.2.3. Manfaat Merek.....	14
2.2.4. Tujuan Merek.....	15
2.2.5. Persyaratan Merek.....	15
2.2.6 Dimensi Merek.....	17
2.2.7. Pengertian Citra Merek	18

2.2.5. Dimensi Citra Merek	18
2.3 Loyalitas Pelanggan	21
2.4 Kepuasan Pelanggan	21
2.4.1. Definisi Kepuasan Pelanggan	23
2.4.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan pelanggan	24
2.4.3. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	26
2.4.4. Dimensi Kepuasan Pelanggan	27
2.5. Hasil Penelitian Sebelumnya	29
2.6. Hubungan antar Variabel	32
2.6.1. Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan	32
2.6.2. Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan	32
2.6.3. Hubungan antara Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan	32
2.6.4. Hubungan antara Citra Merek dan Loyalitas Pelanggan	33
2.6.5. Hubungan antara Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen	33
2.7. Hipotesis	34
2.8. Model Penelitian	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	36
3.1 Desain Riset	36
3.2 Jenis dan Sumber Data	36
3.2.1. Jenis Data	36
3.2.2. Sumber Data	37
3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Data	37
3.3.1 Populasi	37
3.3.2 Sampel	38
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel	39

3.3.4 Teknik Pengambilan Data.....	40
3.4 Unit Analisis	40
3.5 Definisi Operasional Variabel	40
3.5.1 Kualitas Pelayanan	41
3.5.2 Citra Merek	41
3.5.3 Kepuasan Pelanggan.....	42
3.5.4 Loyalitas Pelanggan	42
3.6 Teknik Analisis Data.....	45
3.6.1 Uji Validitas	45
3.6.2 Uji Reliabilitas	46
3.6.3 Uji Parsial (Uji t).....	48
3.6.4 Uji Simultan (Uji F)	48
3.6.5 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	49
3.6.5 Analisis Jalur.....	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	55
4.1 Hasil Penelitian	55
4.1.1 Deskriptif Data/Karakteristik Responden.....	55
4.1.2 Uji Validitas	58
4.1.3 Uji Reliabilitas	65
4.1.4 Uji Heteroskedastisitas	67
4.1.5 Uji Normalitas	68
4.1.6 Uji Multikolinieritas	69
4.1.7 Uji Autokorelasi	71
4.1.8 Analisis Jalur.....	71
4.1.8.1 Analisis Jalur Tahap I.....	71
4.1.8.2 Analisis Jalur Tahap II.....	76
4.1.8.3 Analisis Jalur Gabungan Tahap I dan II.....	82
4.1.8.4 Perhitungan Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	85
4.2 Pembahasan	85
4.3 Temuan Penelitian	91

4.4 Keterbatasan Penelitian.....	92
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	93
5.1 Kesimpulan.....	93
5.2 Saran.....	94
5.3 Implikasi Penelitian	96
DAFTAR PUSTAKA	98
LAMPIRAN	100

DAFTAR TABEL

Nomor	Nama Tabel	Halaman
1.1	Top Brand Index Untuk Kategori <i>Family</i> Karaoke.....	3
2.1	Hasil Penelitian Sebelumnya.....	29
3.1	Skala Likert	40
3.2	Operasional Variabel	43
3.3	Tabel Reliabilitas	47
4.1	Hasil Uji Validitas	59
4.2	Nilai Range Uji Reliabilitas	65
4.3	Hasil Uji Realibilitas	66
4.4	<i>Coefficients Metode VIF</i>	70
4.5	Hasil Koefisien Sub-Struktur 1	72
4.6	Nilai Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan	74
4.7	Hasil Koefisien Sub Struktur II.....	76
4.8	Nilai Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan, Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	80
4.9	Hasil Perhitungan Pengaruh.....	85

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Nama Gambar	Halaman
2.1	Model Penelitian	29
3.1	Diagram Jalur Hubungan Kausal: X_1 , X_2 , Y dan terhadap Z.....	50
3.2	Hubungan Kausal Substruktur 1.....	51
3.3	Hubungan Kausal Substruktur 2.....	52
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	56
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Status	57
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Banyaknya Pekerjaan	57
4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi.....	58
4.6	Uji Heteroskedastisitas	67
4.7	Uji Normalitas	68
4.8	Analisis Jalur Tahap I	75
4.9	Analisis Jalur Tahap II.....	81
4.10	Analisis Jalur Gabungan Tahap I dan II	82

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Daftar Lampiran	Halaman
1.	Kuisisioner Penelitian	100
2.	Tabulasi Pretest	104
3.	Hasil Uji Validitas	107
4.	Hasil Uji Reliabilitas	111
5.	Data Karakteristik Responden.....	113
6.	Tabulasi 96 Responden	117
7.	Hasil Uji Regresi	126