

## DAFTAR ISI

PERSETUJUAN USULAN PENELITIAN.....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN .....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iv
MOTTO .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I.....	1
1.1    Latar Belakang Masalah .....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	8
1.4    Sistematika Penulisan.....	11
BAB II.....	13
2.1    Landasan Teori .....	13
2.1.1 Perilaku Konsumen .....	13
2.2    Definisi dan Indikator Variabel .....	14
2.2.1 Kualitas Layanan .....	14
2.2.2 Citra Toko.....	16
2.2.3 Kepuasan Pelanggan.....	19
2.2.4 Loyalitas Pelanggan.....	22
2.3    Penelitian Terdahulu.....	25
2.4    Pengaruh Hubungan Antar Variabel .....	28
2.4.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	28
2.4.2 Pengaruh Citra Toko Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	29

2.4.3	Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	29
2.4.4	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	30
2.4.5	Pengaruh Citra Toko terhadap Loyalitas Pelanggan .....	31
2.5	Kerangka Pemikiran .....	31
2.6	Hipotesis .....	32
BAB III.....		33
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	33
3.1.1	Variabel Penelitian .....	33
3.1.2	Definisi Operasional Variabel .....	34
3.2	Populasi dan Sampel.....	36
3.3	Jenis dan Sumber Data .....	37
3.4	Metode Pengumpulan Data .....	37
3.5	Metode Analisis.....	38
BAB IV.....		46
4.1	Gambaran Objek Penelitian.....	46
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	46
4.1.2	Gambaran Umum Responden.....	46
4.2	Hasil Analisis.....	50
4.2.1	Analisis Faktor Konfirmatori ( <i>Confirmatory Factor Analysis</i> ).....	51
4.2.2	Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Eksogen .....	51
4.2.3	Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Endogen .....	54
4.2.4	Analisis Persamaan <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM).....	56
4.2.5	Uji Normalitas Data.....	60
4.2.6	Multivariate Outliers .....	61
4.2.7	Evaluasi Multikolinearitas .....	64
4.2.8	Evaluasi Nilai Residual .....	64
4.2.9	Uji Validitas.....	65
4.2.10	Analisis Direct Effect, Indirect Effect dan Total Effect .....	66

4.2.11 Uji Reliabilitas dan Variance Extraced .....	68
4.2.12 Uji Hipotesis.....	69
4.3 Pembahasan .....	72
4.3.1 Pengaruh Variabel Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan 72	
4.3.2 Pengaruh Variabel Citra Toko terhadap Kepuasan Pelanggan.....	73
4.3.3 Pengaruh Variabel Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	74
4.3.4 Pengaruh Variabel Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan 76	
4.3.5 Pengaruh Variabel Citra Toko terhadap Loyalitas Pelanggan .....	77
BAB V.....	79
5.1 Kesimpulan.....	79
5.2 Kesimpulan Masalah Penelitian .....	80
5.3 Implikasi Teoritis.....	81
5.4 Implikasi Manajerial.....	82
5.5 Keterbatasan Penelitian .....	84
DAFTAR PUSTAKA .....	85

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 .1 Data Omzet Indomaret 2016-2018.....	6
Tabel 1 .2 Keluhan Pelayanan Indomaret .....	7
Tabel 2 .1 Penelitian Terdahulu .....	25
Tabel 3 .1 Definisi Operasional Variabel dan Indikator Penelitian .....	34
Tabel 4 .1 Kategori Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Tabel 4 .2 Kategori Berdasarkan Usia .....	47
Tabel 4 .3 Kategori Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	48
Tabel 4 .4 Kategori Berdasarkan Pekerjaan.....	48
Tabel 4 .5 Kategori Berdasarkan Pengeluaran Per Bulan.....	49
Tabel 4 .6 Kategori Berdasarkan Intensitas .....	50
Tabel 4 .7 Hasil Uji Fit Confirmatory Factor Analysis Variabel Eksogen.....	52
Tabel 4 .8 Regression Weights Confirmatory Factor Analysis Variabel Eksogen.....	53
Tabel 4 .9 Hasil Uji Fit Confirmatory Factor Analysis Variabel Endogen.....	55
Tabel 4 .10 Regression Weights Confirmatory Factor Analysis Variabel Endogen .....	55
Tabel 4 .11 Hasil Uji Fit Full Structural Model.....	57
Tabel 4 .12 Hasil Uji Fit Full Structural Model.....	58
Tabel 4 .13 Regression Weights Full Structural Model.....	59
Tabel 4 .14 Hasil Uji Normalitas .....	60
Tabel 4 .15 Pengujian Multivariate Outliers.....	61
Tabel 4 .16 Standardized Residual Covariance .....	65
Tabel 4 .17 Hasil Uji Validitas.....	66
Tabel 4 .18 Nilai Direct Effect.....	67
Tabel 4 .19 Nilai Indirect Effect .....	67
Tabel 4 .20 Nilai Total Effect .....	68
Tabel 4 .21 Perhitungan Construct Reliability dan Variance Extracted .....	68

Tabel 4 .22 Regression Weight Full Model .....	70
Tabel 5 .1 Implikasi Teoritis .....	81
Tabel 5 .2 Implikasi Manajerial .....	83

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 .1 Top Brand Index Kategori Minimarket 2016-2018 .....	4
Gambar 1 .2 Jumlah Gerai Indomaret Tahun 2016-2018 .....	5
Gambar 2 .1 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	32
Gambar 4 .1 Hasil CFA Konstruk Variabel Eksogen .....	52
Gambar 4 .2 Hasil CFA Konstruk Variabel Endogen.....	54
Gambar 4 .3 Full Model Hasil Analisis .....	56
Gambar 4 .4 Full Model Hasil Analisis Fit.....	58

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A.....	91
LAMPIRAN B.....	102
LAMPIRAN C.....	113