

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SERTIFIKASI	ii
PENGESAHAN TESIS.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	8
1.4 Outline Tesis	9
1.5 Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Citra Merek	11
2.1.2 Kualitas Produk	14
2.1.3 Kepuasan Konsumen	16
2.1.4 Loyalitas Pelanggan	18
2.2 Penelitian Terdahulu.....	20
2.3 Pengembangan Hipotesis	22
2.3.1 Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen	22

2.3.2	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen.....	23
2.3.3	Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen.....	24
2.4	Kerangka Pemikiran	25
BAB III	METODE PENELITIAN	26
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	26
3.1.1	Variabel Penelitian.....	26
3.1.2	Definisi Operasional.....	27
3.2	Populasi dan Sampel	29
3.3	Jenis dan Sumber Data	30
3.4	Metode Pengumpulan Data	31
3.5	Analisis Data	32
3.5.1	Uji <i>Confirmatory Factor Analysis</i> (CFA)	32
3.5.2	Uji Kesesuaian Model (<i>Goodnes of Fit</i>).....	32
3.5.3	Uji Hipotesis Penelitian	35
BAB IV	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1	Profil Responden	36
4.2	Hasil Deskripsi Variabel Penelitian.....	38
4.2.1	Rata-rata Hitung Pada Variabel Citra Merek	39
4.2.2	Rata-rata Hitung Pada Variabel Kualitas Produk	39
4.2.3	Rata-rata Hitung Pada Variabel Kepuasan Konsumen	40
4.2.4	Rata-rata Hitung Pada Variabel Loyalitas Konsumen	40
4.3	Hasil Uji Instrumen.....	41
4.3.1	Uji <i>Confirmatory Factor Analysis</i> (CFA).....	41
4.3.2	Uji Reliabilitas	43
4.4	Hasil Uji Keseuaian Model	43
4.5	Hasil Uji Hipotesis	44
4.6	Hasil Uji Mediasi	46

4.7	Pembahasan	47
4.7.1	Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen	47
4.7.2	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen.....	49
4.7.3	Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen.....	51
BAB V PENUTUP		52
5.1	Kesimpulan	52
5.2	Implikasi Teoritis	52
5.3	Implikasi Kebijakan.....	54
5.4	Keterbatasan Penelitian.....	54
5.5	Agenda Penelitian Mendatang	55
DAFTAR PUSTAKA		56
LAMPIRAN.....		61
KUESIONER PENELITIAN.....		61