

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN USULAN PENELITIAN	I
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	II
MOTTO & PERSEMBAHAN	III
KATA PENGANTAR	IV
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	VII
ABSTRACT.....	VIII
ABSTRAK.....	IX
DAFTAR ISI.....	X
DAFTAR TABEL.....	XIII
DAFTAR GAMBAR	XIV
DAFTAR LAMPIRAN.....	XV
BAB I	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	14
1. 3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	15
1.3.1 Tujuan Penelitian	15
1.3.2 Manfaat Penelitian	16
1.3.3 Manfaat Praktis	16
1.4 Sistematika Penulisan.....	17
BAB II.....	19
2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu.....	19
2.1.1 Preferensi Konsumen	20
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	23
2.1.3 Citra Merek (Brand Image).....	25
2.1.4 Electronic - Word Of Mouth.....	28
2.1.5 Iklan	30
2.2 Penelitian Terdahulu	31
2.3 Hubungan Antar Variabel	34
2.3.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Citra merek.....	34

2.3.2	Hubungan Electronic Word of Mouth dengan Citra merek	35
2.3.3	Hubungan Iklan dengan Citra Merek.....	36
2.3.4	Hubungan Iklan dengan Preferensi Konsumen.....	36
2.3.5	Hubungan Citra merek dengan Preferensi Konsumen.....	37
2.4	Pengembangan Hipotesis	37
2.4.1	Pengaruh Citra Merek Terhadap Preferensi Konsumen	37
2.4.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Merek	39
2.4.3	Pengaruh Electronic Word of Mouth Terhadap Citra Merek.	41
2.4.4	Pengaruh Periklanan terhadap Citra merek.....	42
2.4.5	Pengaruh Iklan terhadap Prefensi konsumen	44
2.5	Kerangka Pemikiran Teoritis	46
2.6	Hipotesis.....	47
BAB III	48
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	48
1.1.1	Variabel bebas atau independent	48
1.1.2	Variabel penghubung atau intervening	49
3.1.3	Variabel terikat atau dependent	49
3.2	Definisi Operasional Variabel	49
3.3	Jenis dan Sumber Data	51
3.4	Penentuan Populasi dan Sampel.....	52
3.4.1	Populasi.....	52
3.4.2	Sampel.....	52
3.4.3	Teknik Penentuan Ukuran Sampel.....	53
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	53
3.6	Teknik Analisis Data.....	55
3.6.1	Uji Validitas	55
3.6.2	Uji Reliabilitas	55
3.6.3	Uji Normalitas.....	56
3.6.4	Uji Multikolinearitas	57
3.6.6	Uji Kesesuaian dan Uji Statistik	61
BAB IV	64

HASIL DAN ANALISIS	64
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	64
4.1.1 Gambaran Umum Hotel Berbintang 3 Kota Semarang	64
4.1.2 Gambaran Umum Responden	66
4.2 Hasil Analisis Data.....	70
4.2.1 Deskripsi Variabel Penelitian	71
4.3 Hasil Analisis SEM	77
4.3.1 Hasil Uji Validitas.....	77
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	85
4.3.3 Hasil Uji Normalitas	87
4.3.4 Hasil Uji Multikolinieritas	88
4.3.5 Hasil Uji Nilai Residual	90
4.3.6 Hasil Pengujian Hipotesis	91
4.3.7 Analisis Hasil Uji Direct Effect, Indirect Effect, dan Total Effect	93
4.4 Interpretasi Hasil	95
4.4.1 Pengaruh Citra Merek terhadap Preferensi Konsumen.....	95
4.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Citra Merek.....	95
4.4.3 Pengaruh Electronic Word of Mouth terhadap Citra Merek.....	96
4.4.4 Pengaruh Iklan terhadap Citra Merek	97
4.4.5 Pengaruh Iklan Terhadap Preferensi Konsumen.....	97
BAB V	99
5.1 Simpulan.....	99
5.2 Implikasi Teoritis	101
5.3 Implikasi Manajerial	102
5.4 Keterbatasan Penelitian	104
5.5 Saran untuk Penelitian Mendatang.....	105
DAFTAR PUSTAKA	106
LAMPIRAN	112