

## DAFTAR ISI

|  |      |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL .....  | i    |
| PERSETUJUAN SKRIPSI.....   | ii   |
| PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....                                  | iii  |
| PERNYATAAN ORISINALITAS .....                                    | iv   |
| MOTO DAN PERSEMBAHAN.....  | v    |
| <i>ABSTRACT</i> .....  | vi   |
| ABSTRAKSI.....   | vii  |
| KATA PENGANTAR.....  | viii |
| DAFTAR TABEL .....   | xiii |
| DAFTAR GAMBAR .....  | xiv  |
| BAB I PENDAHULUAN .....  | 1    |
| 1.1 Latar Belakang Masalah .....                                 | 1    |
| 1.2 Rumusan Masalah.....   | 7    |
| 1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....                         | 8    |
| 1.4 Sistematika Penulisan .....                                  | 10   |
| BAB II TELAAH PUSTAKA.....                                       | 12   |
| 2.1 Teori Dasar .....  | 12   |
| 2.1.1 Perilaku Konsumen .....                                    | 12   |
| 2.2 Kualitas Layanan .....                                       | 14   |
| 2.2.1 Indikator Kualitas Layanan .....                           | 16   |
| 2.3 Citra Merek .....  | 19   |
| 2.3.1 Indikator Citra Merek.....                                 | 21   |
| 2.4 Kepuasan Pelanggan .....                                     | 22   |
| 2.4.1 Indikator Kepuasan Pelanggan.....                          | 23   |
| 2.5 Loyalitas Pelanggan .....                                    | 26   |
| 2.5.1 Indikator Loyalitas Pelanggan.....                         | 26   |
| 2.6 Hubungan Antar Variabel.....                                 | 29   |
| 2.6.1 Hubungan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan..... | 29   |

|  |  |           |
|--|--|-----------|
| 2.6.2                                  | Hubungan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan .....         | 30        |
| 2.6.3                                  | Hubungan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....    | 30        |
| 2.6.4                                  | Hubungan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan .....        | 31        |
| 2.6.5                                  | Hubungan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan ..... | 31        |
| 2.7                                    | Penelitian Terdahulu .....                                     | 32        |
| 2.8                                    | Kerangka Pemikiran .....                                       | 36        |
| 2.9                                    | Hipotesis Penelitian .....                                     | 37        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>  |  | <b>38</b> |
| 3.1                                    | Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....     | 38        |
| 3.1.1                                  | Variabel Penelitian .....                                      | 38        |
| 3.1.2                                  | Definisi Operasional Variabel.....                             | 39        |
| 3.2                                    | Populasi dan Sampel.....                                       | 40        |
| 3.2.1                                  | Populasi .....   | 40        |
| 3.2.2                                  | Sampel.....  | 40        |
| 3.3                                    | Jenis dan Sumber Data.....                                     | 41        |
| 3.3.1                                  | Data Primer .....  | 41        |
| 3.3.2                                  | Data Sekunder .....  | 42        |
| 3.4                                    | Metode Pengumpulan Data.....                                   | 42        |
| 3.4.1                                  | Kuesioner .....  | 42        |
| 3.4.2                                  | Studi Kepustakaan.....   | 42        |
| 3.5                                    | Metode Analisis Data.....                                      | 43        |
| 3.5.1                                  | Uji Instrumen .....  | 43        |
| 3.5.2                                  | Metode Kuantitatif .....                                       | 45        |
| <b>BAB IV HASIL DAN ANALISIS .....</b> |  | <b>51</b> |
| 4.1                                    | Gambaran Objek Penelitian .....                                | 51        |
| 4.1.1                                  | Gambaran Umum Objek Penelitian .....                           | 51        |
| 4.1.2                                  | Gambaran Umum Responden .....                                  | 52        |
| 4.2                                    | Hasil Analisis.....  | 54        |
| 4.2.1                                  | <i>Confirmatory Factor Analysis (CFA)</i> .....                | 54        |
| 4.2.2                                  | Analisis Persamaan Structural Equation Modeling (SEM).....     | 59        |
| 4.2.3                                  | Uji Normalitas Data .....                                      | 61        |

|  |  |     |
|--|--|-----|
| 4.2.4  | Multivariate Outliers .....  | 62  |
| 4.2.5  | Evaluasi Nilai Residual .....  | 65  |
| 4.2.6  | Uji Validitas .....  | 67  |
| 4.2.7  | Analisis <i>Direct Effect</i> , <i>Indirect Effect</i> , dan <i>Total Effect</i> .....     | 68  |
| 4.2.8  | Uji Reliabilitas .....   | 69  |
| 4.2.9  | Uji Hipotesis .....  | 70  |
| 4.2.10   | Uji Sobel (Uji Efek Mediasi) .....   | 73  |
| 4.3  | Pembahasan .....   | 74  |
| 4.3.1  | Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....                                | 74  |
| 4.3.2  | Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan .....                                     | 75  |
| 4.3.3  | Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan .....                               | 75  |
| 4.3.4  | Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan .....                                    | 75  |
| 4.3.5  | Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan .....                             | 75  |
| 4.3.6  | Pengaruh Mediasi Kepuasan Pelanggan terhadap Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan ..... | 76  |
| 4.3.7  | Pengaruh Mediasi Kepuasan Pelanggan terhadap Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan ..... | 76  |
| BAB V PENUTUP .....                                  |  | 77  |
| 5.1  | Simpulan .....   | 77  |
| 5.2  | Implikasi Teoritis .....   | 78  |
| 5.3  | Implikasi Manajerial .....   | 79  |
| 5.4  | Keterbatasan Penelitian .....  | 80  |
| 5.5  | Saran Penelitian Mendatang .....   | 81  |
| DAFTAR PUSTAKA .....                                 |  | 82  |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN .....                              |  | 85  |
| Lampiran A: Kuesioner Penelitian .....               |  | 85  |
| LAMPIRAN B: Data Penelitian .....                    |  | 89  |
| LAMPIRAN C: Confirmatory Factor Analysis (CFA) ..... |  | 101 |