

## DAFTAR ISI

	Halaman
PERSETUJUAN SKRIPSI .....	I
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN .....	II
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	III
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	IV
<i>ABSTRACT</i> .....	V
ABSTRAK .....	VI
KATA PENGANTAR.....	VII
DAFTAR GAMBAR .....	XII
DAFTAR TABEL .....	XIII
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 LATAR BELAKANG MASALAH.....	1
1.2 RUMUSAN MASALAH.....	14
1.3 TUJUAN PENELITIAN.....	14
1.4 MANFAAT PENELITIAN .....	15
1.5 SISTEMATIKA PENULISAN.....	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
2.1 LANDASAN TEORI.....	17
2.1.1 Theory Of Reasoned Action .....	17
2.2 PENGEMBANGAN VARIABEL .....	19
2.2.1 Loyalitas Pelanggan.....	19
2.2.2 Kepuasan Pelanggan.....	22
2.2.3 Kualitas Produk .....	24
2.2.4 Citra Merek.....	27
2.3 HUBUNGAN ANTAR VARIABEL .....	28
2.3.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	28
2.3.2 Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	30
2.3.3 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	31
2.3.4 Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	32
2.3.5 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	33

2.3.6 Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening .....	34
2.4 PENELITIAN TERDAHULU .....	37
2.5 KERANGKA PIKIR .....	42
2.6 HIPOTESIS PENELITIAN .....	42
BAB III METODE PENELITIAN .....	43
3.1 VARIABEL PENELITIAN DAN DEFINISI OPERASIONAL .....	43
3.1.1 Variabel Penelitian.....	43
3.1.2 Defnisi Operasional .....	44
3.2 POPULASI DAN SAMPEL .....	46
3.2.1 Populasi .....	46
3.2.2 Sampel .....	47
3.3 JENIS PENELITIAN DAN SUMBER DATA .....	48
3.3.1 Jenis Penelitian .....	48
3.3.2 Sumber Data .....	49
3.4 METODE PENGUMPULAN DATA.....	50
3.4.1 Kuesioner.....	50
3.4.2 Studi Pustaka .....	52
3.5 METODE ANALISIS DATA .....	52
3.5.1 Analisis Kuantitatif.....	52
3.5.2 Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model).....	52
3.5.3 Evaluasi Model Struktural (Inner Model).....	54
3.6 PENGUJIAN HIPOTESIS .....	56
3.6.1 Bootstrapping.....	56
BAB IV HASIL DAN ANALISIS .....	57
4.1 DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN .....	57
4.1.1 Gambaran Karakteristik responden .....	57
4.2 ANALISIS DATA .....	61
4.2.1 Uji Instrumen .....	61
4.2.1.1 Uji Validitas Data.....	61
4.2.1.2 Uji Reliabilitas .....	63
4.2.2 Uji Hasil Data .....	63
4.2.2.1 Uji Validitas Konvergen .....	65

4.2.2.2 Uji Validitas Diskriminan .....	66
4.2.2.3 Analisis Reliabilitas .....	67
4.2.2.4 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	68
4.2.2.5 Predictive Relevance ( $Q^2$ ) .....	69
4.2.2.6 Uji Goodness of Fit (GoF) .....	69
4.2.2.7 Hasil Uji Hipotesis (Bootstrapping).....	71
4.3 INTERPRETASI HASIL .....	72
4.3.1 Pengujian Hubungan Hipotesis.....	72
4.3.1.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	75
4.3.1.2 Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	75
4.3.1.3 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	75
4.3.1.4 Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	76
4.3.1.5 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	77
4.3.1.6 Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi .....	77
BAB V PENUTUP .....	79
5.1 KESIMPULAN .....	79
5.2 IMPLIKASI TEORITIS.....	81
5.3 IMPLIKASI MANAJERIAL .....	82
DAFTAR PUSTAKA .....	87
LAMPIRAN .....	92