

## DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN .....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	13
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	15
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	15
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	15
1.4 Sistematika Penelitian .....	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	19
2.1 Landasan Teori .....	19
2.1.1 Theory of Reasoned Action .....	19
2.1.2 Loyalitas Konsumen.....	21
2.1.2 Kepuasan Konsumen.....	25
2.1.3 Citra Merek .....	29
2.1.4 Kualitas Produk .....	32
2.1.5 Kepercayaan .....	35
2.2 Penelitian Terdahulu.....	36
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	39
2.3.1 Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen.....	39
2.3.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen .....	40

2.3.3	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	41
2.3.4	Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen .....	41
2.4	Model Penelitian .....	43
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....		44
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....	44
3.1.1	Variabel Penelitian.....	44
3.1.1.1	Variabel Dependen .....	44
3.1.1.2	Variabel Independen.....	44
3.1.1.3	Variabel Intervening.....	45
3.1.2	Definisi Operasional Variabel .....	45
3.2	Populasi dan Sampel .....	48
3.2.1	Populasi .....	48
3.2.2	Sampel.....	48
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	49
3.3.1	Data Primer .....	50
3.3.2	Data Sekunder .....	50
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	50
3.4.1	Studi Pustaka .....	50
3.4.2	Kuisisioner .....	50
3.5	Metode Analisis Data .....	51
3.5.1	Uji Validitas.....	51
3.4.2	Uji Reliabilitas .....	53
BAB IV HASIL DAN ANALISIS .....		60
4.1	Deskripsi Objek Penelitian .....	60
4.1.1	Deskripsi Umum Objek Penelitian.....	60
4.1.2	Deskripsi Umum Responden.....	60
4.1.3	Uji Confirmatory Factor Analysis (CFA .....	63
4.1.3.1	CFA Variabel Eksogen .....	63
4.1.3.2	CFA Variabel Endogen.....	66
4.2	Uji Asumsi SEM .....	69
4.2.1	Uji Normalitas Data .....	69
4.2.2	Uji Outlier Data .....	71

4.2.3 Uji Multikolinearitas dan Singularitas .....	72
4.2.4 Uji Validitas .....	72
4.2.5 Uji Realibilitas Construct dan Average Variance Extract.....	73
4.2.6 Uji Nilai Residual.....	74
4.3 Analisis SEM .....	75
4.3.1 Uji Model Struktural .....	75
4.3.2. Uji Direct, Indirect, dan Total Effect.....	76
4.3.4. Uji Hipotesis dan Interpretasi Hasil .....	79
4.3.4.1 Uji Hipotesis .....	79
4.3.4.2 Interpretasi Hasil .....	79
BAB V PENUTUP.....	84
5.1 Simpulan .....	84
5.1.1 Kesimpulan atas Pengujian Hipotesis .....	84
5.1.2 Kesimpulan Masalah Penelitian .....	86
5.2 Implikasi Teoritis .....	89
5.3 Implikasi Manajerial .....	90
5.4 Keterbatasan.....	93
5.5 Saran .....	95
DAFTAR PUSTAKA.....	96
LAMPIRAN.....	105