

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	15
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	17
1.3.1. Tujuan Penelitian	17
1.3.2. Kegunaan Penelitian.....	17
1.4 Sistematika Penulisan.....	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	20
2.1 Landasan Teori	20
2.1.1 Theory of Reasoned Action	20
2.2 Pengembangan Variabel Penelitian	22
2.2.1 Loyalitas Pelanggan	22
2.2.2 Kepuasan Pelanggan	24
2.2.3 Kualitas Produk.....	26
2.2.4 Kualitas Layanan.....	28
2.2.5 Citra Merek	31
2.3 Hubungan Antar Variabel Penelitian	33
2.3.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	33
2.3.2 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	34
2.3.3 Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan	35

2.3.4 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan	36
2.3.5 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan	37
2.3.6 Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan	38
2.3.7 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	39
2.4 Kerangka Pemikiran Penelitian	48
2.5 Hipotesis Penelitian	49
BAB III METODE PENELITIAN	50
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	50
3.1.1 Variabel Penelitian	50
3.1.2 Definisi Operasional	51
3.2 Populasi dan Sampel	53
3.2.1 Populasi	53
3.2.2 Sampel	53
3.3 Jenis dan Sumber Data	54
3.3.1 Jenis Data	54
3.3.2 Sumber Data	55
3.4 Metode Pengumpulan Data	55
3.4.1 Kuesioner	56
3.4.2 Studi Pustaka	57
3.5 Metode Analisis	57
3.6 Analisis Data	58
3.6.1 Analisis Data Multivariat	58
3.6.1.1 Pengembangan Model Teoritis	59
3.6.1.2 Menyusun Diagram Jalur dan Persamaan Struktural	59
3.6.1.3 Memilih Jenis Input Matriks dan Estimasi Model yang Dibangun... ..	60
3.6.1.4 Menilai Masalah Identifikasi Model Struktural	60
3.6.1.5 Evaluasi Kriteria <i>Goodnes Of Fit</i>	61
3.6.1.6 Interpretasi dan Modifikasi Model	64
BAB IV HASIL DAN ANALISIS	65
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	65
4.1.1 Deskripsi Umum Objek Penelitian	65
4.1.2 Deskripsi Umum Responden	67
4.2 Asumsi SEM (Structural Equation Model)	72

4.2.1 Uji Instrumen	72
4.2.2 Uji Realibilitas	73
4.2.3 Uji Validitas	74
4.2.4 Uji Reliabilitas	76
4.2.5 Uji Normalitas	79
4.2.6 Uji Outlier	81
4.2.7 Uji Multicolinearity dan Singularity	82
4.2.8 Evaluasi Nilai Residual	83
4.3 Analisis Data.....	85
4.3.1 Uji Confirmatory Factor Analysis.....	85
4.3.2 Analisis Full Model <i>Structural Equation Model</i> (SEM).....	98
4.3.3 Uji Pengaruh Langsung, Tidak Langsung, dan Total	100
4.3.4 Pembahasan Uji Pengaruh Langsung, Tidak Langsung, dan Total ...	101
4.4 Pengujian Hipotesis	104
4.5 Pembahasan Uji Hipotesis	110
4.5.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	111
4.5.2 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	113
4.5.3 Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	115
4.5.4 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan	117
4.5.5 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	119
4.5.6 Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	120
4.5.7 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	123
BAB V PENUTUP.....	127
5.1 KESIMPULAN	127
5.2 Implikasi	130
5.2.1 Implikasi Teoritis	130
5.2.2 Implikasi Manajerial	131
5.3 Keterbatasan Penelitian	134
5.4 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya	134
DAFTAR PUSTAKA.....	136
LAMPIRAN.....	144