

## DAFTAR ISI

|                                                       | Halaman |
|-------------------------------------------------------|---------|
| HALAMAN JUDUL.....                                    | i       |
| HALAMAN PERSETUJUAN.....                              | ii      |
| HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN .....              | iii     |
| PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....                 | iv      |
| MOTO DAN PERSEMBAHAN .....                            | v       |
| ABSTRACT.....                                         | vi      |
| ABSTRAK .....                                         | vii     |
| KATA PENGANTAR .....                                  | viii    |
| DAFTAR GAMBAR .....                                   | xiv     |
| DAFTAR TABEL .....                                    | xv      |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                                 | xvi     |
| BAB I PENDAHULUAN .....                               | 1       |
| 1.1 Latar Belakang Masalah.....                       | 1       |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                             | 12      |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                           | 13      |
| 1.4 Manfaat Penelitian.....                           | 14      |
| 1.5 Sistematika Penelitian .....                      | 15      |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....                          | 17      |
| 2.1 Landasan Teori.....                               | 17      |
| 2.1.1 Loyalitas Pelanggan .....                       | 17      |
| 2.1.2 Kualitas Produk.....                            | 23      |
| 2.1.3 Kualitas Layanan.....                           | 27      |
| 2.1.4 Citra Merek .....                               | 30      |
| 2.1.5 Kepuasan Pelanggan .....                        | 34      |
| 2.2 Hubungan Antar Variabel .....                     | 38      |
| 2.2.1 Hubungan Kualitas Produk dengan Kepuasan.....   | 38      |
| 2.2.2 Hubungan Kualitas Produk dengan Loyalitas.....  | 39      |
| 2.2.3 Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan.....  | 40      |
| 2.2.4 Hubungan Kualitas Layanan dengan Loyalitas..... | 41      |
| 2.2.5 Hubungan Citra Merek dengan Kepuasan .....      | 42      |
| 2.2.6 Hubungan Citra Merek dengan Loyalitas .....     | 43      |
| 2.2.7 Hubungan Kepuasan dengan Loyalitas .....        | 44      |
| 2.3 Penelitian Terdahulu .....                        | 45      |
| 2.4 Kerangka Pemikiran Teoritis .....                 | 48      |
| 2.5 Hipotesis Penelitian.....                         | 49      |
| 2.6 Dimensional Variabel.....                         | 50      |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....                    | 53      |
| 3.1 Variabel Penelitian .....                         | 53      |
| 3.1.1 Variabel Dependen.....                          | 53      |
| 3.1.2 Variabel Independen .....                       | 53      |

|                                                                                       |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 3.1.3 Variabel Intervening.....                                                       | 54  |
| 3.2 Definisi Operasional Variabel.....                                                | 54  |
| 3.3 Populasi dan Sampel .....                                                         | 56  |
| 3.3.1 Populasi .....                                                                  | 56  |
| 3.3.2 Sampel.....                                                                     | 57  |
| 3.4 Jenis dan Sumber Data .....                                                       | 59  |
| 3.5 Metode Pengumpulan Data .....                                                     | 61  |
| 3.6 Metode Analisis Data .....                                                        | 62  |
| 3.6.1 Analisis Kuantitatif .....                                                      | 63  |
| 3.6.2 Uji Hipotesis .....                                                             | 65  |
| 3.7 Uji Reliability dan Variance Extract .....                                        | 76  |
| 3.7.1 Uji Reliability.....                                                            | 76  |
| 3.7.2 Variance Extract.....                                                           | 77  |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....                                                     | 79  |
| 4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....                                                     | 79  |
| 4.2 Gambaran Umum Responden .....                                                     | 81  |
| 4.2.1 Profil Responden.....                                                           | 81  |
| 4.3 Proses dan Analisis Data.....                                                     | 89  |
| 4.3.1 Pengembangan Model Berdasarkan Teori.....                                       | 89  |
| 4.3.2 Menyusun Diagram Alur.....                                                      | 90  |
| 4.3.3 Mengubah Diagram Alur ke Persamaan Pengukuran ..                                | 90  |
| 4.3.4 Memilih Jenis Input Matrik dan Estimasi Model yang<br>diusulkan .....           | 90  |
| 4.3.5 Menilai Problem Identifikasi.....                                               | 106 |
| 4.3.6 Pengujian Evaluasi Asumsi Model Struktural .....                                | 106 |
| 4.3.7 Interpretasi dan Modifikasi Model.....                                          | 110 |
| 4.4 Pengujian Hipotesis.....                                                          | 111 |
| 4.4.1 H1: Kualitas produk berpengaruh positif terhadap<br>kepuasan pelanggan .....    | 112 |
| 4.4.2 H2: Kualitas produk berpengaruh positif terhadap<br>loyalitas pelanggan.....    | 112 |
| 4.4.3 H3: Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap<br>kepuasan pelanggan .....   | 113 |
| 4.4.4 H4: Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap<br>loyalitas pelanggan.....   | 114 |
| 4.4.5 H5: Citra merek berpengaruh positif terhadap<br>kepuasan pelanggan .....        | 114 |
| 4.4.6 H6: Citra merek berpengaruh positif terhadap<br>loyalitas pelanggan.....        | 115 |
| 4.4.7 H7: Kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap<br>loyalitas pelanggan..... | 115 |
| 4.5 Interpretasi Hasil .....                                                          | 116 |
| 4.5.1 Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan .....                                | 116 |
| 4.5.2 Pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas.....                                | 116 |
| 4.5.3 Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan .....                               | 117 |
| 4.5.4 Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas .....                              | 117 |

|                                                     |     |
|-----------------------------------------------------|-----|
| 4.5.5 Pengaruh citra merek terhadap kepuasan .....  | 118 |
| 4.5.6 Pengaruh citra merek terhadap loyalitas ..... | 118 |
| 4.5.7 Pengaruh kepuasan terhadap loyalitas .....    | 118 |
| BAB V PENUTUP .....                                 | 120 |
| 5.1 Kesimpulan .....                                | 120 |
| 5.2 Implikasi Manajerial .....                      | 122 |
| 5.3 Saran Penelitian Mendatang .....                | 127 |
| 5.4 Keterbatasan Penelitian .....                   | 127 |
| DAFTAR PUSTAKA .....                                | 128 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN .....                             | 135 |