

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRACT.....	x
ABSTRAK.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	14
1.3.1 Tujuan Penelitian	14
1.3.2 Kegunaan Penelitian.....	15
1.4 Sistematika Penulisan.....	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
2.1 Landasan Teori.....	17
2.1.1 Kualitas Produk.....	17
2.1.2 Citra Merek	18
2.1.3 Kualitas Layanan.....	18
2.1.4 Kepuasan Konsumen.....	21
2.1.5 Loyalitas Konsumen.....	22
2.2 Pengaruh Antar Variabel	23
2.2.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....	23
2.2.2 Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen	24
2.2.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen	25
2.2.4 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen	26

2.2.5	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen	27
2.2.6	Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen	28
2.3	Penelitian Terdahulu.....	29
2.4	Kerangka Pemikiran	32
2.5	Perumusan Hipotesis	33
BAB III METODE PENELITIAN.....		35
3.1	Variabel Penelitian	35
3.1.1	Variabel Dependen.....	35
3.1.2	Variabel Mediasi	35
3.1.3	Variabel Independen	36
3.2	Definisi Operasional.....	36
3.3	Populasi dan Sampel	39
3.4	Jenis dan Sumber Data	40
3.4.1	Data Primer	40
3.4.2	Data Sekunder	42
3.5	Metode Analisa Data	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		56
4.1	Pilot Test.....	56
4.1.1	Uji Reliabilitas	57
4.1.2	Uji Validitas	58
4.2	Deskripsi Objek Penelitian.....	59
4.2.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	59
4.2.2	Gambaran Umum Responden	60
4.3	Gambaran Karakteristik Responden.....	65
4.4	Hasil Analisis	68
4.3.1	Analisis SEM	68
4.3.2	Analisis Full Model SEM	83
4.3.3	Uji Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung.....	92
4.3.4	Pengujian Hipotesis.....	95
BAB V PENUTUP.....		105
5.1	Simpulan.....	105
5.2	Kesimpulan Masalah Penelitian	107

5.3	Implikasi Teoritis	109
5.4	Implikasi Manajerial.....	111
5.5	Keterbatasan Penelitian	115
5.6	Saran Penelitian Yang Akan Datang	116
DAFTAR PUSTAKA		117
LAMPIRAN		122