

## Daftar Isi

HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.2 Latar belakang Penelitian.....	3
1.3 Rumusan Masalah.....	9
1.4 Pertanyaan Penelitian.....	10
1.5 Tujuan Penelitian.....	11
1.6 Manfaat Penelitian.....	12
1.7 Ruang Lingkup Penelitian.....	12
1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	13
BAB II.....	14
TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Teori – teori Terkait.....	15
2.1.1 Jasa.....	15
2.1.2 Perilaku Konsumen.....	16
2.1.3 Kualitas Produk.....	17
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	19
2.1.5 Citra Merek.....	20
2.1.6 Kepuasan Pelanggan.....	21
2.1.7 Loyalitas Pelanggan.....	21
2.1.8 Hubungan Antar Variabel.....	23
2.2 Penelitian Terdahulu.....	27
2.3 Kerangka Pemikiran.....	33
2.4 Hipotesis Penelitian.....	34
BAB III.....	37
METODE PENELITIAN.....	37
3.1 Karakteristik Penelitian.....	37

3.2 Alat Pengumpulan Data .....	38
3.2.1 Variabel Operasional .....	38
3.2.2 Skala Pengukuran .....	42
3.3 Tahapan Penelitian .....	42
3.4 Populasi dan Sampel .....	43
3.4.1 Populasi Penelitian .....	43
3.4.2 Sampel Penelitian .....	43
3.5 Pengumpulan Data dan Sumber Data .....	45
3.6 Uji Validitas, Reliabilitas dan Kelayakan model .....	45
3.6.1 Uji Validitas .....	45
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	48
3.6.3 Uji Kelayakan Model .....	49
3.7 Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis .....	50
3.7.1 Teknik Analisis Data .....	50
3.7.2 Pemodelan Persamaan Struktural .....	55
3.7.3 Uji Hipotesis .....	58
<b>BAB IV .....</b>	<b>60</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>61</b>
4.1 Karakteristik Responden .....	61
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	61
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	62
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	63
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	64
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran perbulan untuk perawatan .....	65
4.1.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Klinik Kecantikan yang sering dikunjungi .....	66
4.1.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung .....	67
4.1.8 Analisis <i>Crosstabulation Respondent Background</i> .....	67
4.2 Hasil Analisis <i>Structural Equation Model (SEM)</i> .....	69
4.2.1 <i>Confirmatory Factor Analysis (CFA)</i> .....	69
4.2.2 Hasil Pengujian Keseluruhan Model Struktural .....	72
4.2.3 Pengujian Hipotesis .....	75
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian .....	81
<b>BAB V .....</b>	<b>85</b>

KESIMPULAN DAN SARAN .....	85
5.1 Kesimpulan .....	85
5.2 Saran .....	86
DAFTAR PUSTAKA .....	88
LAMPIRAN .....	95