

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian</b> .....	1
<b>1.1.1 Profil Perusahaan Xiboba</b> .....	1
<b>1.2 Latar Belakang</b> .....	4
<b>1.3 Perumusan Masalah</b> .....	16
<b>1.4 Tujuan Penelitian</b> .....	17
<b>1.5 Manfaat Penelitian</b> .....	18
<b>1.5.1 Manfaat Teoritis</b> .....	18
<b>1.5.2 Manfaat Praktis</b> .....	18
<b>1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir</b> .....	19
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	21
<b>2.1 Teori-teori Terkait Penelitian</b> .....	21
<b>2.1.1 Pemasaran (<i>Marketing</i>)</b> .....	21
<b>2.1.2 Merek (<i>Brand</i>)</b> .....	22
<b>2.1.3 Ekuitas Merek (<i>Brand Equity</i>)</b> .....	23
<b>2.1.4 Kepuasan Pelanggan (<i>Customer satisfaction</i>)</b> .....	28
<b>2.1.5 Loyalitas Merek (<i>Brand loyalty</i>)</b> .....	28
<b>2.2 Penelitian Terdahulu</b> .....	30

2.3 Kerangka Pemikiran .....	40
2.4 Hipotesis Penelitian .....	41
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>43</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	43
3.2 Operasionalisasi Variabel .....	44
3.2.1 Variabel.....	44
3.2.2 Operasional Variabel.....	45
3.2.3 Skala Pengukuran.....	48
3.3 Tahapan Penelitian.....	48
3.4 Populasi dan Sampel .....	51
3.4.1 Populasi.....	51
3.4.2 Sampel.....	51
3.5 Pengumpulan Data dan Sumber Data .....	53
3.5.1 Pengumpulan Data .....	53
3.5.2 Sumber Data.....	53
3.6 Uji Validitas dan Realibilitas.....	54
3.6.1 Uji Validitas.....	54
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	56
3.7 Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis .....	57
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	57
3.7.2 Structrul Equation Model (SEM-PLS).....	59
3.7.3 Measurement Outer Model.....	61
3.7.4 Structural Inner Model .....	63
3.7.5 <i>Indirect Effect</i> .....	64
3.7.6 Model Fit.....	64
3.7.7 Hipotesis.....	64
3.7.8 F Square.....	66
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>67</b>
4.1 Karakteristik Responden.....	67

4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	67
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	68
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	69
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	70
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	71
4.1.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan .....	72
4.2 Hasil Penelitian .....	73
4.2.1 Analisis Deskriptif.....	73
4.2.2 Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	85
4.2.3 Model Structural ( <i>Inner Model</i> ) .....	93
4.2.4 <i>Indirect Effect</i> .....	96
4.2.5 Uji Hipotesis .....	97
4.2.6 F Square.....	101
4.2.7 Uji Model Fit .....	102
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian .....	103
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>107</b>
5.1 Kesimpulan .....	108
5.2 Saran.....	109
5.2.1 Saran Praktis.....	111
5.2.2 Saran Akademis .....	111
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>xiii</b>
<b>LAMPIRAN I .....</b>	<b>xviii</b>
<b><i>DRAFT</i> KUESIONER .....</b>	<b>xviii</b>