

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Profil Perusahaan	1
1.1.2 Logo Perusahaan.....	2
1.1.3 Visi Misi Perusahaan	2
1.1.4 Produk dan Layanan	2
1.2 Latar Belakang	3
1.3 Rumusan Masalah	22
1.4 Tujuan Penelitian	22
1.5 Manfaat Penelitian	22
1.5.1 Manfaat Teoritis	22
1.5.2 Manfaat Praktis	23
1.6 Waktu dan Periode Penelitian.....	23
1.7 Sistematika Penulisan	23
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	25
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	25
2.1.1 Pemasaran	25
2.1.2 Loyalitas Konsumen	26
2.1.3 Kepuasan Konsumen	27
2.1.4 Citra Merek.....	28

2.1.5 Harga.....	29
2.1.6 Hubungan Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen	30
2.1.7 Hubungan Harga terhadap Kepuasan Konsumen	30
2.1.8 Hubungan Citra Merek terhadap Loyalitas Konsumen	30
2.1.9 Hubungan Harga terhadap Loyalitas Konsumen	31
2.1.10 Hubungan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen.....	31
2.1.11 Hubungan Citra Merek terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen	32
2.1.12 Hubungan Harga terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen	32
2.2 Penelitian Terdahulu.....	32
2.3 Kerangka Pemikiran	50
2.4 Hipotesis Penelitian	51
2.5 Ruang lingkup penelitian.....	52
BAB III METODE PENELITIAN.....	53
3.1 Jenis Penelitian	53
3.2 Operasional Variabel dan Skala Pengukuran	53
3.2.1 Operasional Variabel	53
3.2.2 Skala Pengukuran	57
3.3 Tahapan Penelitian.....	58
3.4 Populasi dan Sampel	58
3.4.1 Populasi.....	58
3.4.2 Sampel	59
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	60
3.5.1 Data Primer	60
3.5.2 Data Sekunder.....	60
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	60
3.6.1 Uji Validitas.....	61
3.6.2 Uji Reliabilitas	64
3.6.3 <i>Structural Equation Model</i> (SEM)	65
3.6.4 <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	66
3.6.5 Merancang Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	66
3.6.6 Merancang Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	67
3.7 Uji Hipotesis	70
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	72

4.1 Pengumpulan Data	72
4.2 Karakteristik Responden	72
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	73
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	73
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan	74
4.3 Hasil Penelitian	75
4.3.1 Analisis SEM-PLS.....	75
4.3.2 Uji Hipotesis	83
4.4 Analisa Hasil Penelitian dan Pembahasan	86
4.4.1 Analisa Pembahasan Uji <i>Outer Model</i>	86
4.4.2 Analisa Pembahasan Uji Inner Model	88
BAB V PENUTUP.....	92
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN.....	102