

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	3
1.3 Perumusan Masalah.....	25
1.4 Tujuan Penelitian.....	26
1.5 Manfaat Penelitian.....	26
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	26
1.5.2 Manfaat Praktis	26
1.5.3 Waktu dan Periode Penelitian.....	27
1.6 Sistematika Penulisan.....	27
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	29
2.1 Landasan Teori	29
2.1.1 Customer Loyalty	29
2.1.2 Keterlibatan Pelanggan (<i>Customer Engagement</i>).....	31
2.1.3 Citra Merek (<i>Brand Image</i>)	33
2.1.4 Service Quality	34
2.2 Penelitian Terdahulu.....	43
2.3 Kerangka Pemikiran	53
2.4 Hipotesis Penelitian.....	55
BAB III METODE PENELITIAN.....	56
3.1 Jenis Penelitian	56

3.2 Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran	58
3.2.1 Variabel Operasional	58
3.2.2 Skala Pengukuran	61
3.4 Populasi Dan Sampel.....	64
3.4.1 Populasi.....	64
3.4.2 Sampel	64
3.5.1 Data Primer	67
3.5.2 Data Sekunder.....	67
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	67
3.6.1 Uji Validitas	67
3.6.2. Uji Realibilitas	72
2.7 Teknik Analisis Data.....	73
3.7.1 Analisis Dekriptif	75
3.7.2 Uji Hipotesis	77
3.7.3 Analisis Verifikator	79
3.7.4 Analisis Faktor Konfirmatori (CFA).....	79
3.7.5 Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)	80
3.7.6 Evaluasi Model Struktural (Inner Model)	84
3.7.7 Uji Mediasi (Keterlibatan Pelanggan sebagai mediator)	86
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	87
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	88
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usia	89
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	90
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis pekerjaan	91
4.3 Analisis Deskriptif.....	91
4.4 Hasil Uji Model Pengukuran (Outer Model).....	106
4.4.1 Pengujian Validitas	108
4.4.2 Pengujian Reabilitas (Reability Test)	115
4.5 Hasil Uji Model Struktural (Inner model)	117
4.5.1 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	117
4.5.2 Path Coefficients.....	117
4.5.3 T-Statistics	119

4.5.4 Uji F^2	121
4.5.5 Model Fit (SRMR)	122
4.6 Pengujian Hipotesis	122
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	126
5.1 Kesimpulan.....	126
5.1.1 Hasil Analisis Deskriptif.....	126
5.1.2 Hasil Pengujian Hipotesis.....	127
5.2 Saran	129
5.2.1 Saran Praktis	129
5.2.2 Saran Akademik.....	130
Daftar Pustaka	132
LAMPIRAN.....	147