

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan penelitian.....	11
1.4 Sistematika Penulisan	11
BAB II TELAAH PUSTAKA	12
2.1 Landasan Teori	12
2.2 Pengembangan Variabel dan Hipotesis	14
2.2.1 Pengalaman Merek.....	14
2.2.2 Kepuasan	16
2.2.3 Kesesuaian Diri Merek.....	18
2.2.4 Loyalitas Merek.....	19
2.3 Pengaruh Antar Variabel	21
2.4 PENELITIAN TERDAHULU	27
2.5 KERANGKA PEMIKIRAN	30
2.6 HIPOTESIS	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	32
3.1.1 Variabel Penelitian	32
3.1.2 Variabel Independen	32
3.1.3 Variabel Intervening	32
3.1.4 Variabel Dependen.....	32

3.1.5	Definisi Operasional Variabel	33
3.2	Populasi dan Sampel	35
3.3	Jenis dan Sumber Data	36
3.3.1	Data Primer	36
3.3.2	Data Sekunder	37
3.4	Metode Pengumpulan Data	37
3.5	Metode Analisis Data	38
3.5.1	Model Pengukuran (Outer Model)	39
3.5.2	Model Struktural (Inner Model)	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		42
4.1	Deskripsi Penelitian	42
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	42
4.1.2	Gambaran Umum Responden	42
4.2	Analisis Data	45
4.2.1	Analisis Deskriptif Variabel	45
4.2.2	Analisis SEM-PLS	48
4.2.3	Model Pengukuran (Outer Model)	48
4.2.4	Model Struktural (Inner Model)	53
4.3	Pengujian Hipotesis	55
4.4	Uji Pengaruh Langsung, Tidak Langsung, dan Total	56
4.5	Intrepretasi Hasil	58
4.5.1	Pengaruh Pengalaman Merek terhadap Kepuasan	58
4.5.2	Pengaruh Pengalaman Merek terhadap Kesesuaian Diri Merek	59
4.5.3	Pengaruh Pengalaman Merek terhadap Loyalitas	60
4.5.4	Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas	61
4.5.5	Pengaruh Kesesuaian Diri Merek terhadap Loyalitas	62
4.5.6	Pengaruh Pengalaman Merek terhadap Loyalitas melalui Kepuasan	63
4.5.7	Pengaruh Pengalaman Merek terhadap Loyalitas melalui Kesesuaian Diri Merek	64
BAB V PENUTUP		65
5.1	Simpulan	65
5.2	Implikasi Teoritis	67
5.3	Implikasi Manajerial	68
5.4	Keterbatasan Penelitian	70

5.5 Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN.....	79

