

2.3.2	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	31
2.3.3	Pengaruh Pengalaman Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan..	32
2.3.4	Pengaruh Pengalaman Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan	33
2.3.5	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	34
2.3.6	Pengaruh Pengalaman Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan .	34
2.3.7	Pengaruh Pengalaman Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan	35
2.4	Kerangka Pemikiran Teoretis	36
2.5	Hipotesis Penelitian	37
BAB III METODE PENELITIAN		38
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	38
3.1.1	Variabel Penelitian	38
3.1.2	Definisi Operasional Variabel	39
3.2	Populasi dan Sampel	40
3.2.1	Populasi	40
3.2.2	Sampel	41
3.3	Jenis dan Sumber Data	42
3.3.1	Data Primer	42
3.3.2	Data Sekunder	42
3.4	Teknik Pengumpulan Data	43
3.5	Teknik Analisis Data	44
3.5.1	Uji Instrumen	45
3.5.2	Analisis SEM	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		51
4.1	Deskripsi Umum Wilayah Penelitian	51
4.2	Deskripsi Umum Responden	52
4.2.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
4.2.2	Responden Berdasarkan Usia	53
4.2.3	Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
4.3	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	54
4.3.1	Hasil Analisis Deskriptif Kualitas Layanan	55
4.3.2	Hasil Analisis Deskriptif Pengalaman Pelanggan	57
4.3.3	Hasil Analisis Deskriptif Pengalaman Merek	59

4.3.4	Hasil Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan.....	60
4.3.5	Hasil Analisis Deskriptif Loyalitas Pelanggan	62
4.4	Hasil Analisis Data	64
4.4.1	Hasil Analisis <i>Confirmatory Factor Analysis</i> (CFA)	64
4.4.2	Hasil Analisis Konstruk Eksogen dan Endogen.....	77
4.4.3	Hasil Analisis <i>Full Model</i> SEM	82
4.4.4	Hasil Uji Asumsi SEM.....	86
4.4.5	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	90
4.4.6	Hasil Uji Hipotesis	92
4.4.7	Hasil Uji Pengaruh Langsung, Pengaruh Tidak Langsung, dan Pengaruh Total.....	96
4.5	Pembahasan.....	99
4.5.1	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	99
4.5.2	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	100
4.5.3	Pengaruh Pengalaman Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	101
4.5.4	Pengaruh Pengalaman Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	101
4.5.5	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	103
4.5.6	Pengaruh Pengalaman Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan	103
4.5.7	Pengaruh Pengalaman Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan	104
BAB V	PENUTUP.....	106
5.1	Kesimpulan.....	106
5.2	Implikasi Penelitian	109
5.2.1	Implikasi Teoretis.....	110
5.2.2	Implikasi Manajerial	111
5.3	Keterbatasan Penelitian	114
5.4	Saran Bagi Peneliti Selanjutnya	114
DAFTAR PUSTAKA		116
LAMPIRAN		119