

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN USULAN PENELITIAN.....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.4 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II.....	13
2.1 Landasan Teori	13
2.1.1 Perilaku Konsumen	13
2.2 Definisi dan Indikator Variabel.....	14
2.2.1 Kualitas Layanan.....	14
2.2.2 Citra Toko.....	16
2.2.3 Kepuasan Pelanggan.....	19
2.2.4 Loyalitas Pelanggan.....	22
2.3 Penelitian Terdahulu.....	25
2.4 Pengaruh Hubungan Antar Variabel	28
2.4.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	28
2.4.2 Pengaruh Citra Toko Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	29

2.4.3	Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	29
2.4.4	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	30
2.4.5	Pengaruh Citra Toko terhadap Loyalitas Pelanggan	31
2.5	Kerangka Pemikiran	31
2.6	Hipotesis	32
BAB III	33
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	33
3.1.1	Variabel Penelitian	33
3.1.2	Definisi Operasional Variabel	34
3.2	Populasi dan Sampel.....	36
3.3	Jenis dan Sumber Data	37
3.4	Metode Pengumpulan Data	37
3.5	Metode Analisis.....	38
BAB IV	46
4.1	Gambaran Objek Penelitian.....	46
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	46
4.1.2	Gambaran Umum Responden.....	46
4.2	Hasil Analisis.....	50
4.2.1	Analisis Faktor Konfirmatori (<i>Confirmatory Factor Analysis</i>).....	51
4.2.2	Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Eksogen	51
4.2.3	Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Endogen	54
4.2.4	Analisis Persamaan <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM).....	56
4.2.5	Uji Normalitas Data.....	60
4.2.6	Multivariate Outliers	61
4.2.7	Evaluasi Multikolinearitas	64
4.2.8	Evaluasi Nilai Residual	64
4.2.9	Uji Validitas.....	65
4.2.10	Analisis Direct Effect, Indirect Effect dan Total Effect	66

4.2.11 Uji Reliabilitas dan Variance Extraced	68
4.2.12 Uji Hipotesis.....	69
4.3 Pembahasan	72
4.3.1 Pengaruh Variabel Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan 72	
4.3.2 Pengaruh Variabel Citra Toko terhadap Kepuasan Pelanggan.....	73
4.3.3 Pengaruh Variabel Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	74
4.3.4 Pengaruh Variabel Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan 76	
4.3.5 Pengaruh Variabel Citra Toko terhadap Loyalitas Pelanggan	77
BAB V.....	79
5.1 Kesimpulan.....	79
5.2 Kesimpulan Masalah Penelitian	80
5.3 Implikasi Teoritis.....	81
5.4 Implikasi Manajerial.....	82
5.5 Keterbatasan Penelitian	84
DAFTAR PUSTAKA	85

FEB UNDIP

DAFTAR TABEL

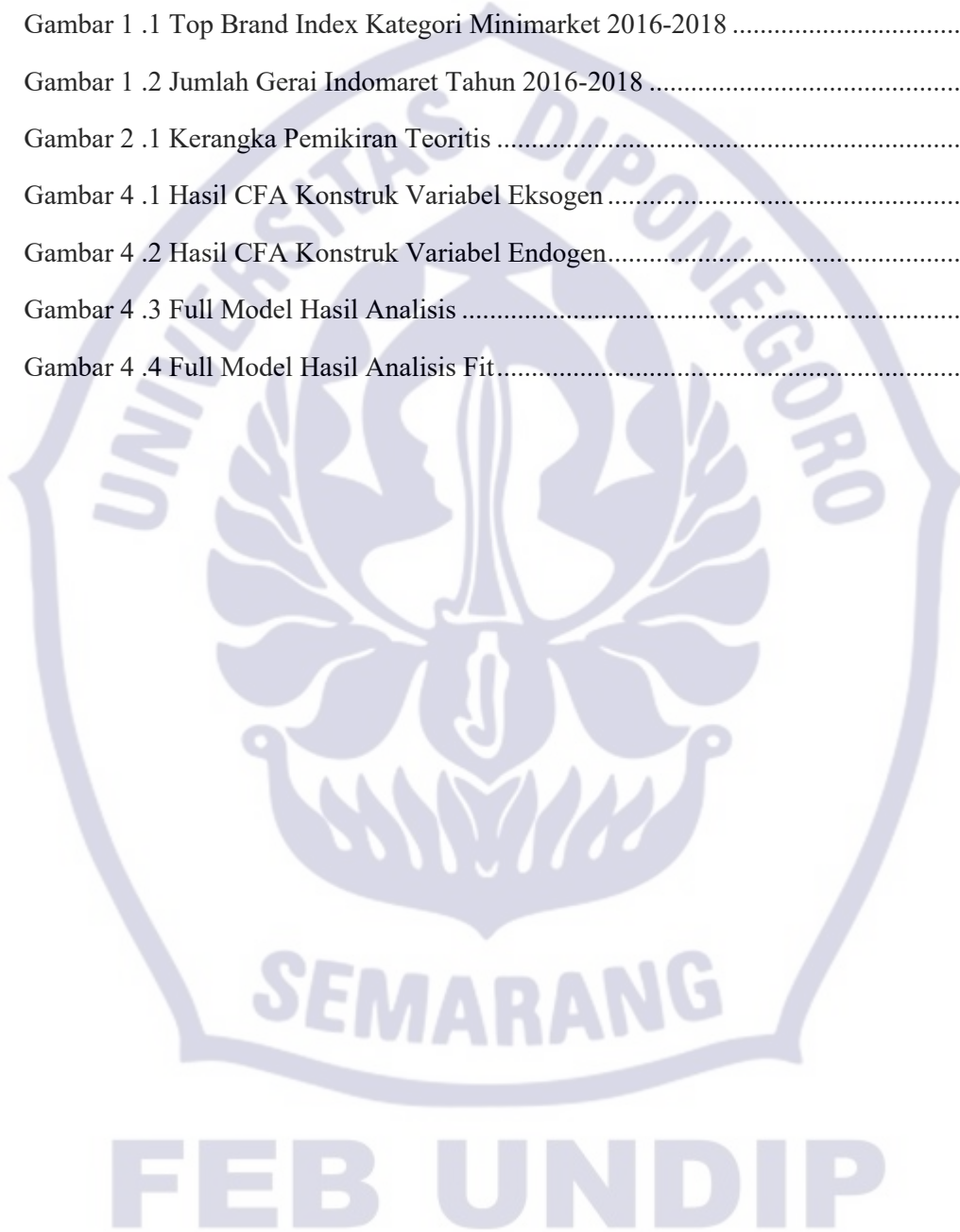
Tabel 1 .1 Data Omzet Indomaret 2016-2018.....	6
Tabel 1 .2 Keluhan Pelayanan Indomaret.....	7
Tabel 2 .1 Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 3 .1 Definisi Operasional Variabel dan Indikator Penelitian.....	34
Tabel 4 .1 Kategori Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Tabel 4 .2 Kategori Berdasarkan Usia.....	47
Tabel 4 .3 Kategori Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	48
Tabel 4 .4 Kategori Berdasarkan Pekerjaan.....	48
Tabel 4 .5 Kategori Berdasarkan Pengeluaran Per Bulan.....	49
Tabel 4 .6 Kategori Berdasarkan Intensitas.....	50
Tabel 4 .7 Hasil Uji Fit Confirmatory Factor Analysis Variabel Eksogen.....	52
Tabel 4 .8 Regression Weights Confirmatory Factor Analysis Variabel Eksogen.....	53
Tabel 4 .9 Hasil Uji Fit Confirmatory Factor Analysis Variabel Endogen.....	55
Tabel 4 .10 Regression Weights Confirmatory Factor Analysis Variabel Endogen.....	55
Tabel 4 .11 Hasil Uji Fit Full Structural Model.....	57
Tabel 4 .12 Hasil Uji Fit Full Structural Model.....	58
Tabel 4 .13 Regression Weights Full Structural Model.....	59
Tabel 4 .14 Hasil Uji Normalitas.....	60
Tabel 4 .15 Pengujian Multivariate Outliers.....	61
Tabel 4 .16 Standardized Residual Covariance.....	65
Tabel 4 .17 Hasil Uji Validitas.....	66
Tabel 4 .18 Nilai Direct Effect.....	67
Tabel 4 .19 Nilai Indirect Effect.....	67
Tabel 4 .20 Nilai Total Effect.....	68
Tabel 4 .21 Perhitungan Construct Reliability dan Variance Extracted.....	68

Tabel 4 .22 Regression Weight Full Model.....	70
Tabel 5 .1 Implikasi Teoritis.....	81
Tabel 5 .2 Implikasi Manajerial.....	83



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 .1 Top Brand Index Kategori Minimarket 2016-2018	4
Gambar 1 .2 Jumlah Gerai Indomaret Tahun 2016-2018	5
Gambar 2 .1 Kerangka Pemikiran Teoritis	32
Gambar 4 .1 Hasil CFA Konstruk Variabel Eksogen	52
Gambar 4 .2 Hasil CFA Konstruk Variabel Endogen.....	54
Gambar 4 .3 Full Model Hasil Analisis	56
Gambar 4 .4 Full Model Hasil Analisis Fit.....	58



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A.....	91
LAMPIRAN B.....	102
LAMPIRAN C.....	113

