

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	13
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	15
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	15
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	15
1.4 Sistematika Penelitian.....	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	19
2.1 Landasan Teori	19
2.1.1 Theory of Reasoned Action.....	19
2.1.2 Loyalitas Konsumen.....	21
2.1.2 Kepuasan Konsumen.....	25
2.1.3 Citra Merek	29
2.1.4 Kualitas Produk	32
2.1.5 Kepercayaan	35
2.2 Penelitian Terdahulu.....	36
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	39
2.3.1 Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen.....	39
2.3.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	40

2.3.3	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	41
2.3.4	Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen	41
2.4	Model Penelitian	43
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		44
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	44
3.1.1	Variabel Penelitian.....	44
3.1.1.1	Variabel Dependen	44
3.1.1.2	Variabel Independen.....	44
3.1.1.3	Variabel Intervening	45
3.1.2	Definisi Operasional Variabel	45
3.2	Populasi dan Sampel	48
3.2.1	Populasi	48
3.2.2	Sampel	48
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	49
3.3.1	Data Primer	50
3.3.2	Data Sekunder	50
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	50
3.4.1	Studi Pustaka	50
3.4.2	Kuisisioner	50
3.5	Metode Analisis Data.....	51
3.5.1	Uji Validitas	51
3.4.2	Uji Reliabilitas	53
BAB IV HASIL DAN ANALISIS		60
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	60
4.1.1	Deskripsi Umum Objek Penelitian.....	60
4.1.2	Deskripsi Umum Responden.....	60
4.1.3	Uji Confirmatory Factor Analysis (CFA)	63
4.1.3.1	CFA Variabel Eksogen	63
4.1.3.2	CFA Variabel Endogen.....	66
4.2	Uji Asumsi SEM	69
4.2.1	Uji Normalitas Data	69
4.2.2	Uji Outlier Data	71

4.2.3 Uji Multikolinearitas dan Singularitas	72
4.2.4 Uji Validitas	72
4.2.5 Uji Realibilitas Construct dan Average Variance Extract.....	73
4.2.6 Uji Nilai Residual.....	74
4.3 Analisis SEM	75
4.3.1 Uji Model Struktural	75
4.3.2. Uji Direct, Indirect, dan Total Effect.....	76
4.3.4. Uji Hipotesis dan Interpretasi Hasil	79
4.3.4.1 Uji Hipotesis	79
4.3.4.2 Interpretasi Hasil	79
BAB V PENUTUP.....	84
5.1 Simpulan	84
5.1.1 Kesimpulan atas Pengujian Hipotesis	84
5.1.2 Kesimpulan Masalah Penelitian	86
5.2 Implikasi Teoritis	89
5.3 Implikasi Manajerial	90
5.4 Keterbatasan.....	93
5.5 Saran	95
DAFTAR PUSTAKA.....	96
LAMPIRAN.....	105

FEB UNDIP