

DAFTAR ISI

SKRIPSI	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
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	13
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	15
1.3.1 Tujuan Penelitian	15
1.3.2 Manfaat Penelitian	16
1.4 Sistematika Penulisan	17
BAB II	19
2.1 Landasan Teori	19
2.1.1 Citra Merek.....	19
2.1.2 Persepsi Harga	20
2.1.3 Kualitas Layanan.....	21
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	23
2.1.5 Loyalitas Pelanggan	24
2.2 Penelitian Terdahulu	25
2.3 Hubungan Antar Variabel	30
2.3.1 Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan	30
2.3.2 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	31
2.3.3 Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	31
2.3.4 Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan	32
2.3.5 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	33

2.3.6	Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	34
2.3.7	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	34
2.4	Kerangka Pemikiran	35
BAB III	37
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Variabel Operasional	37
3.1.1	Variabel Penelitian	37
3.1.2	Definisi Variabel Operasional.....	38
3.2	Populasi dan Sampel.....	42
3.2.1	Populasi	42
3.2.2	Sampel	43
3.3	Jenis Data dan Sumber Data.....	44
3.3.1	Jenis Data.....	44
3.3.2	Metode Pengumpulan Data.....	44
3.4	Uji Statistik.....	46
3.4.1	Uji Validitas.....	46
3.4.2	Uji Reliabilitas	49
3.5	Metode Analisis Data.....	50
BAB IV	57
4.1	Gambaran Objek Penelitian.....	57
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	57
4.1.2	Gambaran Umum Responden	58
4.2	Hasil Analisis	62
4.2.1	Confirmatory Factor Analysis (CFA).....	62
4.2.2	Analisis Full Model SEM.....	75
BAB V	90
5.1	Kesimpulan.....	90
5.2	Implikasi Teoritis.....	92
5.3	Implikasi Manajerial	97
5.4	Keterbatasan Penelitian.....	99
5.5	Saran pada Penelitian Mendatang.....	99
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN	103