

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Teori.....	13
1. Kualitas.....	13
2. Kepercayaan Merek.....	19
3. Kepuasan Pelanggan.....	23
4. Loyalitas Pelanggan.....	26
B. Penelitian Terdahulu.....	32
C. Hubungan Antar Variabel.....	38
D. Kerangka Pemikiran.....	48
E. Hipotesis.....	49

BAB III METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian.....	51
B. Populasi.....	52
C. Sampel dan Teknik Sampeling.....	52
D. Klasifikasi Variabel Penelitian.....	54
E. Jenis Data Penelitian.....	55
F. Prosedur Pengambilan Data.....	55
G. Definisi Oprasional.....	57
H. Uji Instrumen Penelitian.....	61
I. Teknik Analisis Data.....	67

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Deskriptif.....	70
B. Analisis Kuantitatif.....	82
C. Uji Hipotesis.....	93
D. Pembahasan.....	98

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	109
B. Saran.....	111

DAFTAR PUSTAKA.....	114
----------------------------	------------

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Pedoman Interval Nilai Rata-rata Variabel.....	57
Tabel 3.2 Definisi Operasional.....	60
Tabel 3.3 Uji Validitas Instrumen Convergent Validity.....	63
Tabel 3.4 Uji Validitas Instrumen Discriminant Validity.....	65
Tabel 3.5 Uji Validitas Instrumen AVE.....	66
Tabel 3.6 Uji Reliabilitas.....	67
Tabel 4.1 Jenis Kelamin.....	70
Tabel 4.2 Usia Responden.....	71
Tabel 4.3 Berdasarkan Pekerjaan.....	72
Tabel 4.4 Kategori Variabel.....	74
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan.....	75
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	77
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Kualitas.....;	79
Tabel 4.8 Deskripsis Variabel Kepercayaan Merek.....	81
Tabel 4.9 <i>Convergen Validity (outher loading)</i>	84
Tabel 4.10 <i>Cross Loading (discriminant Validity)</i>	86
Tabel 4.11 <i>Average Varience Extracted (AVE)</i>	87
Tabel 4.12 <i>Composite Reliability</i>	88
Tabel 4.13 Pelaporan hasil <i>Inner Model</i> (Uji Pengaruh atau hipotesa).....	89
Tabel 4.14 <i>Indirect Effet</i> (Hubungan tidak langsung).....	92

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	48
Gambar 4.1 Hasil PLS Algoritm.....	90

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	118
Lampiran 2. Uji Coba 30 Responden.....	124
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas Indikator Variabel Penelitian (Outer Loading)..	126
Lampiran 4. Data Penelitian 100 Responden.....	128
Lampiran 5. Data Karakteristik Responden	133
Lampiran 6. Deskripsi Karakteristik Responden.....	137
Lampiran 6. Gambar Bootstrapping.....	139
Lampiran 7. Gambar PLS Algorithm.....	140
Lampiran 8. Tabel Path Analysis.....	141
Lampiran 9. Tabel R.....	141
Lampiran 10. Indirect Effect.....	142