

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAKSI.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
MOTTO.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II.....	9
TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Landasan Teori.....	9
B. Telaah Hasil Penelitian terdahulu.....	23
C. Hubungan Antar Variabel.....	26
D. Model Penelitian.....	31
E. Hipotesis Penelitian.....	32
BAB III.....	33
METODE PENELITIAN.....	33
A. Rancangan Penelitian.....	33

B. Obyek dan Waktu Penelitian.....	33
C. Populasi .....	33
D. Teknik Pengambilan Sampel.....	34
E. Jenis Data .....	34
F. Prosedur Pengambilan Data .....	35
G. Klasifikasi Variabel Penelitian.....	35
H. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	36
I. Uji Instrumen Penelitian.....	39
J. Teknik Analisis Data .....	41
BAB IV .....	45
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	45
A. Analisis Deskriptif.....	45
B. Analisis Regresi Linier Berganda.....	54
C. Analisis Koefisien Determinasi Ganda .....	56
D. Uji Hipotesis.....	57
E. Pembahasan.....	61
BAB V.....	70
KESIMPULAN DAN SARAN.....	70
A. Kesimpulan.....	70
B. Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA .....	72

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Top Brand Sepatu di Indonesia tahun 2017-2019.....	6
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas.....	39
Tabel 3.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	41
Tabel 4.1 Deskripsi Pelanggan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
Tabel 4.2 Deskripsi Pelanggan Berdasarkan Usia .....	46
Tabel 4.3 Deskripsi Pelanggan Berdasarkan Pendidikan.....	46
Tabel 4.4 Deskripsi Pelanggan Berdasarkan Pekerjaan/status.....	47
Tabel 4.5 Deskripsi Pelanggan Berdasarkan Penghasilan/Uang Saku.....	48
Tabel 4.6 Deskripsi Pelanggan Berdasarkan Banyaknya membeli Sepatu Nike .....	49
Tabel 4.7 Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	50
Tabel 4.8 Variabel <i>Self Image Congruity</i> (X <sub>1</sub> ).....	51
Tabel 4.9 Variabel <i>Retail Service Quality</i> (X <sub>2</sub> ).....	52
Tabel 4.10 Variabel <i>Customer Perceived Service Quality</i> (X <sub>3</sub> ).....	54

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian .....	31
-----------------------------------	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	75
Lampiran 2 Data Penelitian 30 Responden.....	80
Lampiran 3 Data Penelitian 100 Responden.....	82
Lampiran 4 Hasil Olah Data .....	87