

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN	i
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
MOTTO PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAKSI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan Penelitian.....	15
1.4 Manfaat Penelitian.....	16
1.5 Kajian Pustaka.....	17
1.5.1 Kajian Teoritis	17
1.5.1.1 Perilaku Konsumen.....	17
1.5.1.2 Proses Keputusan Pembelian	19
1.5.1.3 Loyalitas Pelanggan	21
1.5.1.4 Kepuasan Pelanggan	26
1.5.1.5 Citra Merek	32
1.5.1.6 Kualitas Produk.....	38
1.5.1.7 Kualitas Pelayanan.....	41
1.6 Kajian Empirik	45
1.7 Penelitian Terdahulu	54
1.8 Pengaruh Antar Variabel.....	64
1.9 Hipotesis.....	71

1.10	Kerangka Pemikiran.....	73
1.11	Definisi Konsep, Operasional, dan Indikator	74
1.11.1	Definisi Konsep.....	74
1.11.2	Definisi Operasional dan Indikator	76
1.12	Metode Penelitian.....	80
1.12.1	Jenis Penelitian	80
1.12.2	Ruang Lingkup Penelitian	80
1.12.3	Alasan Lokasi Penelitian	80
1.12.4	Sumber Data	82
1.12.5	Populasi dan Sampel	83
1.12.6	Teknik Sampling	84
1.12.7	Teknik Pengumpulan Data	86
1.12.8	Teknik Pengukuran Data	86
1.12.9	Uji Validasi dan Uji Reabilitas.....	87
1.12.10	Teknik Analisis data.....	89
1.13	Analisis Jalur	93
1.13.1	Uji Hipotesis.....	96
BAB II GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN		98
2.1	Profil Perusahaan.....	98
2.2	Sejarah Restoran The House of Raminten	98
2.3	Visi dan Misi	102
2.4	Struktur Organisasi The House of Raminten	103
2.5	Produk Restoran The House of Raminten.....	103
2.6	Pelayanan Restoran The House of Raminten.....	105
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		108
3.1	Hasil Uji Instrumen Penelitian	108
3.1.1	Uji Validitas	108
3.1.2	Uji Reliabilitas.....	110
3.2	Karakteristik Responden	111
3.2.1	Jenis Kelamin Responden	112
3.2.2	Usia Responden	113
3.2.3	Jenis Pekerjaan Responden	114

3.2.4	Pendapatan atau Penghasilan Perbulan Responden.....	116
3.3	Teknik Analisis Data	118
3.3.1	Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	118
3.3.2	Analisis Statistik Deskriptif Variabel Citra Merek	118
3.3.3	Rata-rata <i>item</i> Pernyataan Variabel Citra Merek	123
3.3.4	Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Produk.....	125
3.3.5	Rata-rata <i>tem</i> pernyataan variabel kualitas produk	134
3.3.6	Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan ...	135
3.3.7	Rata-rata <i>item</i> pernyataan variabel kualitas pelayanan	149
3.3.8	Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan	151
3.3.9	Rata-rata <i>item</i> pernyataan variabel kepuasan pelanggan.....	155
3.3.10	Analisis Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan .	157
3.3.11	Rata-rata <i>item</i> pernyataan variabel loyalitas pelanggan	161
3.4	Analisis Statistik Inferensial.....	162
3.4.1	Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	162
3.4.1.1	Convergent Validity.....	163
3.4.1.2	Diskriminant Validity	165
3.4.1.3	Composite Reliability	168
3.4.2	Evaluasi Model Struktural (Inner Model)	168
3.4.2.1	Pengujian R-square	169
3.4.2.2	Perhitungan Q-square	170
3.4.2.3	Perhitungan menggunakan <i>Goodness of fit</i>	170
3.4.3	Pengujian Hipotesis.....	171
3.4.4	Analisis Jalur	178
3.4.5	Pembahasan	181
BAB IV PENUTUP		193
4.1	Kesimpulan.....	193
4.2	Saran.....	195
DAFTAR PUSTAKA		198
LAMPIRAN.....		203