

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN ABSTRAKSI.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar belakang .....	1
B. Rumusan masalah.....	10
C. Tujuan penelitian .....	10
D. Manfaat penelitian .....	11
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>12</b>
A. Landasan teori .....	12

1. Brand image .....	12
a) Pengertian brand image .....	12
b) Aspek-spek brand image .....	12
c) Komponen brand image .....	15
2. Brand trust .....	16
a) Pengertian brand trust .....	16
b) Indikator brand trust .....	17
3. Costumer satisfaction .....	24
a) Pengertian costumer satisfaction .....	24
b) Dimensi costumer satisfaction .....	25
c) Aspek costumer satisfaction .....	26
d) Metode pnegukuran costumer satisfaction .....	26
e) Faktor-faktor costumer satisfaction .....	28
f) Ciri-ciri pelanggan yang puas .....	29
g) Elemen costumer satisfaction .....	30
4. Brand loyalty .....	31
a) Pengertian brand loyalty .....	31
b) Komponen-komponen brand loyalty .....	32
c) Dimensi brand loyalty .....	34
d) Indikator brand loyalty .....	37
B. Tinjauan penelitian terdahulu .....	36
C. Hubungan antar variabel .....	39
D. Kerangka pikir .....	43

E. Hipotesis penelitian .....	44
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN.....</b>	<b>46</b>
A. Rancangan penelitian .....	46
B. Objek penelitian .....	47
C. Waktu penelitian .....	47
D. Populasi .....	48
E. Sampel .....	48
F. Teknik pengambilan sampel .....	49
G. Jenis data penelitian .....	49
1. Data primer .....	49
2. Data sekunder .....	49
H. Prosedur pengambilan data .....	50
I. Klarifikasi variabel penelitian .....	50
J. Defenisi operasional variabel.....	51
1. Brand image .....	51
2. Brand trust .....	52
3. Costumer satisfaction .....	53
4. Brand loyalty .....	53
K. Skala pengukuran variabel .....	54
L. Uji instrumen penelitian.....	56
1. Uji validitas .....	56
2. Uji reliabilitas.....	58
M. Teknik analisa data.....	59

1. Analisis deskriptif .....	59
2. Analisis kuantitatif .....	59
a) Analisis regresi linear berganda .....	60
b) Uji hipotesis .....	61
c) Koefisien determinasi.....	64
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN EMBAHASAN .....</b>	<b>66</b>
A. Deskripsi hasil penelitian .....	66
1. Analisis deskriptif responden.....	66
2. Analisis deskriptif variabel .....	68
a. Variabel kategori brand image .....	68
b. Variabel kategori brand trust .....	69
c. Variabel kategori costumer satisfaction.....	70
d. Variabel kategori brand loyalty.....	71
3. Pengujian hipotesis .....	72
B. Pembahasan.....	75
1. Pengaruh <i>brand image</i> (X1), <i>brand trust</i> (X2) dan <i>costumer satisfaction</i> (X3) terhadap <i>brand loyalty</i> (Y).....	75
2. Pengaruh <i>brand image</i> terhadap <i>brand loyalty</i> pada <i>Online Travel Agent</i> (OTA) .....	77
3. Pengaruh <i>brand trust</i> terhadap <i>brand loyalty</i> pada <i>Online Travel Agent</i> (OTA) .....	77
4. Pengaruh <i>costumer satisfaction</i> terhadap <i>brand loyalty</i> pada <i>Online Travel Agent</i> (OTA) .....	78

<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>80</b>
A. Kesimpulan .....	80
B. Saran .....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>82</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>85</b>

## DAFTAR TABEL

<b>TABEL 1.1 jumlah pengunjung <i>Online Travel Agent</i> (OTA) .....</b>	<b>8</b>
<b>Tabel 2.1 penelitian terdahulu .....</b>	<b>36</b>
<b>Tabel 3.1 waktu penelitian .....</b>	<b>47</b>
<b>Tabel 3.2 Tabel skor skala likert .....</b>	<b>55</b>
<b>Tabel 3.3 hasil uji validitas 30 responden .....</b>	<b>57</b>
<b>Tabel 3.4 hasil uji reliabilitas 30 respnden .....</b>	<b>59</b>
<b>Tabel 4.1 karakteristik responden.....</b>	<b>66</b>
<b>Tabel 4.2 distribusi penilaian brand image .....</b>	<b>68</b>
<b>Tabel 4.3 distribusi penilaian brand trust .....</b>	<b>58</b>
<b>Tabel 4.4 distribusi penilaian <i>Costumer Satisfaction</i> .....</b>	<b>69</b>
<b>Tabel 4.5 Distribusi Penilaian Brand Loyalty .....</b>	<b>70</b>
<b>Tabel 4.6 hasil analisis regresi linier berganda .....</b>	<b>72</b>

**DAFTAR GAMBAR**

**Gambar 2.1 Kerangka pikir ..... 44**