

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C Tujuan Penelitian.	5
D Manfaat Penelitian	6
BAB II	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Customer Advocacy	7
1. Definisi <i>Customer</i>	7
2. Klasifikasi <i>Customer</i>	7
3. Pengertian <i>Advocacy</i>	9
4. Definisi <i>Customer Advocacy</i>	10
5. <i>Loyalty Vs Advocacy</i>	12
7. Indikator <i>Customer Advocacy</i>	14
B. Loyalitas Merek	16
1. Pengertian loyalitas merek	16
2. Perilaku Loyalitas merek	17
3. Komponen afektif loyalitas merek	18
4. Indikator loyalitas merek	20
C. Brand Satisfaction	20
1. Brand Satisfaction	20
2. Pengertian <i>Brand Satisfaction</i>	21

3. Indikator <i>Brand Satisfaction</i>	22
D. Luxury Brand Attachment	22
1. Luxury Brand Attachment	22
2. Indikator <i>luxury brand attachment</i>	24
E. Penelitian Terdahulu	25
F. hubungan antar variabel penelitian:	30
1. Kepuasan merek dan <i>customer advocacy</i> pelanggan	30
2. Keterikatan merek mewah dan loyalitas merek	30
3. Keterikatan merek mewah dan <i>customer advocacy</i> pelanggan	30
4. Loyalitas merek dan <i>customer advocacy</i>	31
G. Kerangka Pikir dan Kebaharuan Penelitian	31
BAB III	33
METODE PENELITIAN	33
A. Rancangan penelitian	33
B. Populasi dan Sampel	33
1. Populasi	33
2. Sampel	33
3. Teknik Pengumpulan Data	34
4. Besaran Sampel	35
C. Jenis Data dan Metode Penelitian	35
1. Jenis Data	35
2. Metode Pengumpulan Data	36
D. Klasifikasi Variabel Penelitian	36
1. Variabel Independen (X)	36
2. Variabel Dependen (Y)	36
3. Variabel Mediasi (Z)	36
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	37
F. Skala Pengukuran Variabel	40
G. Uji Validitas dan Reliabilitas	41
1. Uji Validitas	41
2. Uji Reliabilitas	42

3. Uji Sobel	43
H. Metode Analisis Data	45
1. Analisis Statistik Deskriptif	45
2. Analisis Statistik Kuantitatif	45
BAB IV	54
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
A. Analisis Deskriptif	54
1. Karakteristik Responden	54
2. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	58
B. Analisis Kuantitatif dan pembahasan.....	61
1. PathAnalysis	61
BAB V.....	73
KESIMPULAN DAN SARAN	73
DAFTAR PUSTAKA	75