

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|------------------------------------|---------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| HALAMAN KEASLIAN KARYA TULIS | iii |
| ABSTRAKSI | iv |
| HALAMAN MOTTO | v |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xv |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar belakang masalah | 1 |
| B. Rumusan masalah | 9 |
| C. Tujuan penelitian | 9 |
| D. Manfaat Penelitian | 10 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| A. Landasan teori | 12 |
| 1. Identitas Merek | 12 |
| Pengukuran Identitas Merek..... | 15 |

| | |
|--|----|
| 2. Kualitas Produk | 18 |
| Pengukuran Kualitas Produk | 20 |
| 3. Kepuasan Konsumen | 23 |
| a. Pencapaian Kepuasan Konsumen | 23 |
| b. Pengukuran Kepuasan Konsumen | 25 |
| c. Proses Pembentukan Kepuasan | 28 |
| d. Aspek – Aspek Kepuasan Konsumen | 30 |
| 4. Loyalitas Konsumen | 34 |
| Pengukuran Loyalitas Konsumen..... | 38 |
| B. Penelitian Terdahulu | 41 |
| C. Hubungan Antar Variabel | 43 |
| D. Rerangka Pikir | 48 |
| E. Hipotesis | 49 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | |
|---|----|
| A. Jenis Penelitian | 50 |
| B. Populasi dan Sampel | 50 |
| 1. Populasi | 50 |
| 2. Sampel | 50 |
| C. Teknik Pengambilan Sampel | 51 |
| Besar Sampel | 51 |
| D. Jenis Data | 52 |
| E. Teknik Pengumpulan Data | 53 |
| F. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional | 53 |

| | |
|------------------------------------|----|
| G. Skala Pengukuran Variabel | 57 |
| H. Uji Instrumen | 59 |
| 1. Uji Validitas | 59 |
| 2. Uji Reliabilitas | 61 |
| I. Teknik Analisis Data | 63 |
| 1. Analisis Deskriptif | 63 |
| 2. Analisis Kuantitatif | 64 |

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | |
|---|----|
| A. Analisis Deskriptif | 73 |
| 1. Karakteristik Responden | 73 |
| a. Jenis Kelamin | 73 |
| b. Usia | 73 |
| c. Pekerjaan | 74 |
| d. Pendapatan | 75 |
| 2. Deskripsi Responden Terhadap variabel Penelitian | 76 |
| a. Identitas Merek | 77 |
| b. Kualitas Produk | 78 |
| c. Kepuasan Konsumen | 79 |
| d. Loyalitas Konsumen | 81 |
| B. Analisis Kuantitatif | 82 |
| 1. Pengujian Inner Model atau Struktural Model..... | 82 |
| 2. Outer Model | 84 |
| 3. Pengujian Hipotesis Penelitian..... | 86 |

| | |
|---|------------|
| a. Hasil Koefisien Regresi Metode PLS | 86 |
| b. Pengujian R^2 (Koefisien Determinasi)..... | 93 |
| C. Pembahasan | 94 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | |
| A. Kesimpulan | 100 |
| B. Saran | 100 |
| DAFTAR PUSTAKA | 103 |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|---|---------|
| Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu | 41 |
| Tabel 3.1. Hasil Uji Validitas Instrumen-Instrumen Penelitian | 61 |
| Tabel 3.2. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian | 63 |
| Tabel 4.1. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 73 |
| Tabel 4.2. Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia | 74 |
| Tabel 4.3. Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan | 75 |
| Tabel 4.4. Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendapatan | 76 |
| Tabel 4.5. Penilaian Responden Terhadap Identitas Merek | 77 |
| Tabel 4.6. Penilaian Responden Terhadap Kualitas Produk | 78 |
| Tabel 4.7. Penilaian Responden Terhadap Kepuasan Konsumen | 79 |
| Tabel 4.8. Penilaian Responden Terhadap Loyalitas Konsumen | 81 |
| Tabel 4.9. <i>Outer Loadings</i> | 85 |
| Tabel 4.10. Hasil Regresi Metode PLS | 86 |
| Tabel 4.11. Perbandingan Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung... | 90 |
| Tabel 4.12. Perbandingan Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung... | 92 |
| Tabel 4.13. <i>Nilai R-Square</i> | 93 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|---|---------|
| Gambar 1.1. <i>GoPro Earning Representation</i> | 3 |
| Gambar 1.2. <i>GoPro's Market Shares and Earnings Trend</i> | 3 |
| Gambar 2.1. Konsep Kepuasan Konsumen | 25 |
| Gambar 2.2. Rerangka Pikir | 48 |
| Gambar 4.1. Model Struktural | 83 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | Halaman |
|--|---------|
| Lampiran I: Kuesioner | 107 |
| Lampiran II: Rekapitulasi Kelompok Uji 30 Responden | 112 |
| Lampiran III: Uji Validitas Dan Reliabilitas..... | 113 |
| Lampiran IV: Rekapitulasi Kelompok Responden : 150 Responden ... | 117 |
| Lampiran V: Frekuensi Karakteristik Responden | 122 |
| Lampiran VI: Frekuensi Variabel | 123 |
| Lampiran VII: Hasil Output PLS (<i>Partial Least Square</i>) | 126 |