

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
HALAMAN LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.1 Sistematika Penulisan	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Loyalitas Pelanggan	10
2.1.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan	10
2.1.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan	14
2.2 Ekuitas Merek	15
2.2.1 Pengertian Ekuitas Merek	15
2.2.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Ekuitas Merek	17
2.3 Ekuitas Nilai	22
2.4 Ekuitas Keterhubungan	24
2.5 Penelitian Terdahulu	25
2.6 Pengembangan Hipotesis	27
2.7 Kerangka Konsep	31
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Desain, Tempat dan Waktu Penelitian	32
3.2 Unit Analisis	32
3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel Penelitian	32
3.4 Variabel Penelitian	34
3.4.1 Variabel <i>Independent</i>	34
3.4.2 Variabel Mediasi (Penghubung)	34

3.4.3	Variabel <i>Dependent</i>	34
3.5	Definisi Operasional Variabel Penelitian	35
3.5.1	Brand Equity	35
3.5.2	Value Equity	35
3.5.3	Relationship Equity	35
3.5.4	Customer Loyalty	36
3.6	Instrumen Penelitian	36
3.7	Teknik Pengumpulan Data	37
3.8	Validitas dan Reliabilitas	38
3.8.1	Uji Validitas	38
3.8.2	Uji Reliabilitas	40
3.9	Teknik Analisis Data	41
3.9.1	Uji Kualitas Data	42
3.9.2	Uji Konfirmatori	43
3.9.3	Uji Kesesuaian Model Struktur (<i>Goodness of Fit/GOF</i>)	45
3.10	Uji Hipotesis	47
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN		48
4.1	Pengumpulan Data	49
4.2	Deskripsi Responden dan Variabel	50

4.2.1	Deskripsi Responden	50
4.2.2	Deskripsi Variabel Penelitian	52
4.3	Pengujian Kualitas Data	53
4.3.1	Hasil Uji Normalitas Data	54
4.3.2	Hasil Uji <i>Outlier</i>	56
4.3.3	Hasil Uji Multikolinieritas	57
4.4	Hasil Uji Konfirmatori	58
4.5	Hasil Uji Kesesuaian Model (<i>Goodness of Fit/GOF</i>)	63
4.6	Hasil Uji Hipotesis	65
4.7	Pembahasan dan Temuan Hasil	71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		81
5.1	Kesimpulan	81
5.2	Saran	82
DAFTAR PUSTAKA.....		84

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 2. Skoring Jawaban Pada Kuesioer Sub variabel	36
Tabel 3. Kisi-kisi Instrumen	37
Tabel 4. Hasil Uji Validitas Semua Variabel	38
Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian.....	41
Tabel 6. Kriteria Pengujian Kesesuaian Model	47
Tabel 7. Karakteristik Responden	50
Tabel 8. Deskripsi Variabel Penelitian	52
Tabel 9. Uji Normalitas Data.....	54
Tabel 10. Hasil Validitas (Uji Konfirmatori)	59
Tabel 11. Hasil <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	60
Tabel 12. Hasil <i>Construct Reliability (CR)</i>	62
Tabel 13. <i>Goodness of Fit Test Full Model</i>	63
Tabel 14. Hasil Uji Hipotesis	66
Tabel 15. Hasil <i>Standardized Regression Wiegths</i> dan <i>R Square</i>	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konsep.....	30
Gambar 2. Hasil Uji Model Penelitian	65

HALAMAN LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner	89
Lampiran 2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	99
Lampiran 3. Karakteristik dan Deskripsi Responden	112
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas Konstruk	119
Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas Konstruk	121
Lampiran 6. Hasil Uji Normalitas Data	127
Lampiran 7. Hasil Uji Outlier	129
Lampiran 8. Hasil Uji Multikolinieritas	139
Lampiran 9. Hasil Uji Hipotesis Regression Weights	134
Lampiran 10. Hasil Uji Hipotesis Standardized Regression Weights	136
Lampiran 11. Hasil Uji Goodness of Fit	148