

DAFTAR ISI

Halaman

SKRIPSI	i
SKRIPSI	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
MOTTO	ivi
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAKSI	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II LANDASANAN TEORI	9

2.1 Kajian Teori.....	9
2.2 Citra Merek	9
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	12
2.4 Loyalitas Pelanggan	15
2.5 Hipotesis Penelitian.....	17
2.6 Kerangka Penelitian.....	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	21
3.1 Lokasi dan Objek Penelitian	21
3.2 Populasi dan Sampel	21
3.3 Definisi Operasi Variabel Penelitian	22
3.3.1 Citra Merek.....	23
3.3.2 Kepuasan Pelanggan.....	24
3.3.3 Loyalitas Pelanggan.....	24
3.4 Jenis dan Metode Pengumpulan Data.....	25
3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	26
3.6 Metode Analisis Data	28
3.6.1 Analisis Deskriptif.....	29
3.6.2 Analisis Kuantitatif.....	29
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1 Analisis Deskriptif.....	36

4.1.1	Deskripsi Karakteristik Responden	36
4.1.2	Deskriptif Penilaian Konsumen terhadap Variabel	39
4.2	Analisis Kuantitatif	44
4.2.1	Uji Validitas dan Reliabilitas Data	44
4.2.2	Pengembangan Model secara Teoritis	46
4.2.3	Menyusun Diagram Jalur dan Persamaan Struktural	46
4.2.4	Memilih Jenis Input Matrik dan Estimasi Struktural.....	48
4.2.5	Menilai Identifikasi Model Struktural	49
4.2.6	Menilai Kriteria <i>Goodness of Fit</i>	50
4.2.7	Uji Hipotesis	52
4.3	Pembahasan Hasil dan Implikasi Penelitian	54
4.3.1	Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	54
4.3.2	Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan	57
4.3.3	Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan	58
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	61
5.1	Kesimpulan	61
5.2	Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA		64
LAMPIRAN.....		67

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Merek Sepatu Terbaik Dunia	6
Tabel 3.1 Uji Validitas dan Reliabelitas Instrumen.....	27
Tabel 3.2 Kriteria Goodness of Fit.....	35
Tabel 4.1 Responden menurut Jenis Kelamin.....	36
Tabel 4.2 Responden menurut Umur	37
Tabel 4.3 Sumber Informasi Reponden	38
Tabel 4.4 Lama Pemakaian Responden	39
Tabel 4.5 Deskriptif Citra Merek	41
Tabel 4.6 Deskriptif Kepuasan Pelanggan	42
Tabel 4.7 Deskriptif Loyalitas Pelanggan	43
Tabel 4.8 Uji Validitas dan Reliabilitas	45
Tabel 4.9 Uji Normalitas.....	49
Tabel 4.10 Computation of Degrees of Freedom (Default Model).....	49
Tabel 4.11 Hasil Uji Goodness of Fit Indeks	52
Tabel 4.12 Uji Hipotesis	52

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	20
Gambar 4.1 Gambar Diagram Jalur.....	47
Gambar 4.2 Gambar Model Penelitian.....	47



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner.....	67
Lampiran 2 Data Uji Instrumen	71
Lampiran 3 Uji Validitas dan Reliabilitas Instumen Penelitian.....	74
Lampiran 4 Tabel Frekuensi Karakteristik Responden.....	81
Lampiran 5 Data Analisis.....	83
Lampiran 6 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	90
Lampiran 7 Pengujian SEM.....	92

