

DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN SAMPUL SKRIPSI	i
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	v
ABSTRAKSI.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN TEORI DAN PERUMUSAN HIPOTESIS.....	7
2.1 Kajian Teori	7
2.1.1 Citra Toko	7
2.1.2 Kepuasan Pembeli	10

2.1.3 Kepercayaan Pembeli.....	12
2.1.4 Komitmen Pembeli	14
2.1.5 Loyalitas Pembeli.....	15
2.2 Kerangka Pemikiran Penelitian	15
BAB III METODE PENELITIAN.....	17
3.1 Lokasi Penelitian.....	17
3.2 Populasi dan Sampel.....	17
3.3 Variabel Penelitian dan Operasional Penelitian	19
3.3.1 Citra Toko	19
3.3.2 Kepuasan Pembeli	19
3.3.3 Kepercayaan Pembeli.....	20
3.3.4 Komitmen Pembeli	21
3.3.5 Loyalitas Pembeli.....	21
3.4 Jenis dan Metode Pengumpulan Data.....	22
3.5 Metode Analisis Data	25
3.5.1 Analisis Deskriptif	25
3.5.2 Analisis Statistika	26
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	32
4.1 Gambaran Umum Responden	32
4.1.1 Deskripsi Responden menurut Jenis Kelamin.....	33
4.1.2 Deskripsi Responden menurut Usia.....	33
4.1.3 Deskripsi Responden menurut Pekerjaan.....	34
4.1.4 Deskripsi Responden menurut Lokasi Pembelian.....	34

4.2 Analisis Model Pengukuran Validitas dan Reliabilitas Data.....	35
4.2.1 Citra toko	35
4.2.2 Kepuasan	37
4.2.3 Kepercayaan	38
4.2.4 Komitmen.....	39
4.2.5 Loyalitas	41
4.3 Penilaian Pembeli terhadap Variabel	42
4.4 Analisis Kuantitatif.....	47
4.5 Menilai Kelayakan Model	48
4.6 Pengujian Hipotesis	53
4.7 Pengujian Ulang	60
4.8 Pembahasan dan Implikasi	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	67
5.1 Kesimpulan	67
5.2 Keterbatasan Penelitian	68
5.3 Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	72

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Uji Validitas Instrumen.....	24
Tabel 3.2 Uji Reliabilitas Instrumen.....	25
Tabel 3.3 Parameter <i>Goodness-of-fit Index</i>	30
Tabel 4.1 Responden menurut Jenis Kelamin	33
Tabel 4.2 Responden menurut Usia	33
Tabel 4.3 Responden menurut Pekerjaan	34
Tabel 4.4 Responden menurut Lokasi Pembelian	35
Tabel 4.5 Hasil Pengujian Kelayakan Model Variabel Citra Toko.....	36
Tabel 4.6 Hasil Pengujian Kelayakan Model Variabel Kepuasan.....	38
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Kelayakan Model Variabel Kepercayaan	39
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Kelayakan Model Variabel Komitmen.....	40
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Kelayakan Model Variabel Loyalitas	42
Tabel 4.10 Kriteria Penilaian Responden	43
Tabel 4.11 Hasil Deskriptif Variabel Penelitian	44
Tabel 4.12 Uji Validitas dan Reliabilitas	48
Tabel 4.13 Hasil Uji <i>Goodness-of-Fit Index</i>	49
Tabel 4.14 Uji Normalitas	51
Tabel 4.15 Tabel <i>Mehalanobis</i>	53
Tabel 4.16 Hasil Uji Hipotesis	53
Tabel 4.17 Hasil Uji <i>Goodness-of-Fit Index</i>	61
Tabel 4.18 Pengaruh Variabel Bebas.....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian	16
Gambar 4.1 Hasil Pengujian Variabel Citra Toko.....	36
Gambar 4.2 Hasil Pengujian Variabel Kepuasan	37
Gambar 4.3 Hasil Pengujian Variabel Kepercayaan.....	38
Gambar 4.4 Hasil Pengujian Variabel Komitmen	40
Gambar 4.5 Hasil Pengujian Variabel Loyalitas.....	41
Gambar 4.6 <i>Output Model Diagram</i>	49
Gambar 4.7 Nilai Batas <i>Mahalonobis Distance</i>	52
Gambar 4.8 <i>Output Model Diagram</i>	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner	72
Lampiran 2. Rekapitulasi Data Responden untuk Uji Instrumen.....	77
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	79
Lampiran 4. Rekapitulasi Data 166 Responden	84
Lampiran 5. Deskriptif Statistik	91
Lampiran 6. Hasil Uji Per Variabel.....	92
Lampiran 7. Gambar <i>Output</i> Model Penelitian Awal.....	97
Lampiran 8. Tabel <i>Standard Loading</i> Model Awal	98
Lampiran 9. Tabel Uji Hipotesis Model Awal	99
Lampiran 10. Gambar <i>Output</i> Model Penelitian Kedua	100
Lampiran 11. Tabel <i>Standard Loading</i> Model Kedua	101
Lampiran 12. Hasil Uji Reliabilitas dan Validitas Model Kedua	102
Lampiran 13. Tabel Hasil Uji Hipotesis Model Kedua.....	103
Lampiran 14. Tabel Uji Normalitas Model Kedua	104
Lampiran 15. Tabel Uji <i>Mehalanobis</i>	105
Lampiran 16. Tabel Pengaruh Bebas Model Kedua	108