

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
BERITA ACARA SKRIPSI	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
ABSTRAK	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Batasan Masalah	5
1.5. Manfaat Penelitian.....	6

BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1. Telaah Penelitian Sebelumnya	7
2.1.1. Pengertian dan Ruang Lingkup Pemasaran	7
2.1.2. Manajemen Pemasaran	8
2.2. Model Perilaku Pelanggan	8
2.3. Konsep dan Hubungan Antar Variabel	10
2.3.1. Loyalitas	10
2.3.2. Kepuasan Pelanggan	13
2.3.3. Citra Merek	16
2.3.4. Promosi	21
2.3.5. Kualitas Produk	24
2.4. Model Penelitian	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
3.1. Lokasi Penelitian	27
3.2. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Penelitian	27
3.3. Populasi dan Sampel	30
3.4. Jenis dan Teknik Survei	32
3.5. Instrumen atau Alat Penelitian	33
3.5.1. Skala.....	33
3.5.2. Uji Validitas Data.....	34
3.5.3. Uji Reliabilitas Data	34
3.6. Teknik Analisis	35

3.6.1. Uji Data	35
3.6.2. Uji Structural	39
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1. Uji Validitas dan Reliabilitas	40
4.2. Analisis Deskriptif	42
4.2.1. Deskriptif Responden	42
4.2.2. Deskriptif Persepsi Konsumen tentang Variabel dan Atribut- Atribut Penelitian	46
4.3. Analisis Structure Equation Modelling	52
4.3.1. Uji Data	52
4.3.2. Uji Kesesuaian Model	55
4.3.3. Pengujian Instrumen Model Structural.....	57
4.3.4. Uji Hipotesis dan Pembahasan	59
4.4. Pembahasan Hasil Penelitian	64
4.4.1. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas	64
4.4.2. Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan	65
4.4.3. Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan	66
4.4.4. Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan	67
4.4.5. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	68
4.4.6. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan	68

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	70
5.1 Kesimpulan	70
5.2 Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	73

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Kesesuaian Model	39
Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas	41
Tabel 4.2. Hasil Uji Reliabilitas	42
Tabel 4.3. Jenis Kelamin Responden	43
Tabel 4.4. Umur Responden	44
Tabel 4.5. Pendidikan terakhir	45
Tabel 4.6. Pendapatan Responden	45
Tabel 4.7. Citra Merek	47
Tabel 4.8. Promosi	48
Tabel 4.9. Kualitas Produk	49
Tabel 4.10. Kepuasan	50
Tabel 4.11. Loyalitas	51
Tabel 4.12. Uji Normalitas	53
Tabel 4.13. Hasil Uji Outlier.....	54
Tabel 4.14. Goodnes of Fit Index.....	55
Tabel 4.15. Hasil Amos.....	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Perilaku Konsumen	9
Gambar 2.2. Kerangka Penelitian	26
Gambar 4.1. Hasil Model Analisis Amos	58



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner
- Lampiran 2. Rekapitulasi Data Penelitian
- Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 4. Hasil Analisis AMOS
- Lampiran 5. Tabel Chi Square pada $\alpha = 0,001$

