

DAFTAR ISI

HALAMANJUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	14
2.1 Landasan Teori.....	14
2.1.1 Loyalitas Konsumen.....	15
2.1.2 Kepuasan Konsumen.....	15
2.1.3 Kualitas Produk.....	17
2.1.4 <i>Brand Image</i> (Citra Merek).....	19
2.1.5 Harga.....	20
2.2 Pengembangan Hipotesis.....	21
2.2.1 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	21
2.2.2 Pengaruh <i>Brand Image</i> Terhadap Kepuasan Konsumen.....	22
2.2.3 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....	23
2.2.4 Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Konsumen.....	24
2.2.5 Pengaruh <i>Brand Image</i> Terhadap Loyalitas Konsumen.....	24
2.2.6 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen.....	25
2.2.7 Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen.....	25
2.3 Model Empirik.....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Jenis Penelitian.....	28

3.2 Populasi dan Sampel	28
3.3 Sumber Data	29
3.4 Metode Pengumpulan Data	30
3.5 Definisi Operasional Variabel dan Indikator	31
3.5 Teknik Analisis	32
3.5.1 Uji Kualitas Data	32
3.5.2 Uji Asumsi Klasik	33
3.5.3 Analisis regresi berganda	35
3.5.4 Uji Analisis Jalur (Uji Path Analysis)	35
3.5.5 Uji Hipotesis	38
a. Uji Goodness of fit Model (Uji F)	38
b. Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R</i> ²)	38
c. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Gambaran Umum Responden	40
4.1.1 Jenis Kelamin Responden	40
4.1.2 Umur Responden	41
4.1.3 Pendidikan Responden	41
4.1.4 Deskripsi Jawaban Responden	42
4.2 Analisis Kualitatif	43
4.2.1 Variabel Harga (X_1)	43
4.2.2 Variabel <i>Brand Image</i> (X_2)	45
4.2.3 Variabel Kualitas Produk (X_3)	47
4.2.4 Variabel Kepuasan (Y_1)	49
4.2.4 Variabel Loyalitas (Y_2)	51
4.3 Uji Validitas Dan Reliabilitas	53
4.3.1 Uji Validitas	53
4.3.2 Uji Reliabilitas	54
4.4 Analisis Kuantitatif	55
4.4.1 Uji Asumsi Klasik	55
4.4.1.1 Uji Normalitas	55
4.4.1.2 Uji Multikolinieritas	56
4.4.1.3 Uji Heteroskedastisitas	58
4.4.2 Regresi Berganda	59
4.4.3 Koefisien Determinasi	62

4.4.4 Uji F	63
4.4.5 Pengujian Hipotesis (Uji t).....	64
4.4.6 Pengaruh Tidak Langsung	67
4.5 Pembahasan.....	69
BAB V.....	77
PENUTUP.....	77
5.1 Kesimpulan.....	77
5.2 Saran	78
DAFTAR PUSTAKA.....	80
LAMPIRAN.....	83