

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Lembar Pengesahan Tesis	ii
Pernyataan Keaslian Karya Tulis	iii
Abstrak	iv
Daftar Isi	v
Daftar Gambar.....	vii
Daftar Tabel	viii
Daftar Lampiran	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	5
2.1 Loyalitas Merek	5
2.2 Kualitas Layanan	7
2.3 Kepercayaan Merek	10
2.4 Social Media Marketing	12
2.5 Model Penelitian Empirik	17
BAB III METODE PENELITIAN	18
3.1 Jenis Penelitian	18
3.2 Sumber Data	18
3.3 Teknik Pengumpulan Data	19
3.4 Populasi dan Sampel	20
3.5 Variabel dan Indikator	21
3.6 Teknik Analisis Data	22
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	28
4.1 Deskripsi Variabel Penelitian	28
4.1.1 Kualitas Layanan	28
4.1.2 Kepercayaan Merek	30
4.1.3 Loyalitas Merek	31
4.1.4 Social Media Marketing	32
4.2 Analisis Data	34
4.2.1. Pengujian Outer Model (Measurement Model)	34
4.2.2 Pengujian Model Struktural (Inner Model)	37
4.3 Pengujian Hipotesis dan Pembahasan	39
BAB V PENUTUP	57
5.1 Simpulan Hasil Penelitian	57
5.2 Implikasi Manajerial	59

5.3 Keterbatasan Penelitian	60
5.4 Agenda Penelitian Mendatang	60
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Empirik Penelitian	17
Gambar 4.1 Model Struktural Sebelum Moderasi	37
Gambar 4.2 Model Struktural Setelah Moderasi	39

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Variabel dan Indikator Penelitian	22
Tabel 4.1 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Layanan	28
Tabel 4.2 Hasil Temuan Variabel Kualitas Layanan	29
Tabel 4.3 Statistik Deskriptif Variabel Kepercayaan Merek	30
Tabel 4.4 Hasil Temuan Variabel Kepercayaan Merek	31
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Merek	31
Tabel 4.6 Hasil Temuan Variabel Loyalitas Merek	32
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Variabel Social Media Marketing	33
Tabel 4.8 Hasil Temuan Variabel Social Media Marketing	33
Tabel 4.9 <i>Outer Loadings</i>	35
Tabel 4.10 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	36
Tabel 4.11 <i>Composite Reliability</i>	36
Tabel 4.12 <i>R-square</i>	37
Tabel 4.13 <i>Path Coefficients</i> Sebelum Moderasi.....	38
Tabel 4.14 <i>Path Coefficients</i> Setelah Moderasi.....	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....68

Lampiran 2 Statistik Deskriptif72

Lampiran 3 Hasil Output SmartPLS 376