

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBINH TUGAS AKHIR

PERSETUJUAN TIM PENGUJI AKHIR

ABSTRAK ..... v

KATA PENGANTAR..... vi

DAFTAR ISI..... viii

DAFTAR GAMBAR.....

DAFTAR TABEL.....

### BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang..... 1

1.2 Rumusan Masalah..... 4

1.3 Tujuan Penelitian ..... 5

1.4 Manfaat Penelitian ..... 6

1.5 Sistematika Penelitian..... 6

### BAB II LANDASAN TEORI

2.1 *Theory of Planned Behaviour* ..... 8

2.2 *Service Quality*..... 9

2.3 *Brand Image* ..... 11

2.4 *Customer Satisfaction*..... 11

2.5 *Customer Loyalty*..... 13

2.6 Hubungan Anatar Variabel ..... 15

2.6.1 Hubungan Antara *Service Quality* dengan *Brand Image* ..... 15

2.6.2 Hubungan Antara *Service Quality* dengan *Customer Satisfaction*... 15

2.6.3 Hubungan Antara *Service Quality* dengan *Customer Loyalty* ..... 16

2.6.4 Hubungan Antara *Brand Image* dengan *Customer Satisfaction* ..... 17

2.6.5 Hubungan Antara <i>Brand Image</i> dengan <i>Customer Loyalty</i> .....	18
2.6.6 Hubungan Antara <i>Customer Satisfaction</i> dengan <i>Customer Loyalty</i> .....	19
2.7 Model Penelitian dan Hipotesis Penelitian .....	20
2.7.1 Model Penelitian .....	20
2.7.2 Hipotesis Penelitian .....	20

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1 Paradigma Penelitian.....	22
3.2 Design Penelitian .....	22
3.3 Subjek dan Objek Penelitian .....	23
3.4 Unit Analisis.....	24
3.5 Jenis Penelitian.....	25
3.6 Pengukuran Variabel.....	25
3.7 Populasi dan Sampel .....	26
3.7.1 Populasi.....	26
3.7.2 Sampel .....	26
3.8 Teknik Pembuatan Kuesioner .....	27
3.9 Skala Pengukuran.....	29
3.10 Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.11 Etika Pengumpulan Data.....	31
3.12 Penentuan Jumlah Sample .....	31
3.13 Statistik Deskriptif .....	32
3.14 Statistik Inferensial .....	32
3.15 Partial Least Square – Structural Equation Modelling (PLS-SEM) .....	33
3.16 Evaluasi Model .....	34
3.16.1 Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model).....	34
3.16.2 Evaluasi Model Pengukuran (Inner Model) .....	35
3.17 Studi Pendahuluan .....	36
3.17.1 Uji Validitas.....	36
3.17.2 Uji Reliabilitas.....	38

### **BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

4.1 Profil Responden.....	39
4.1.1 Jenis Kelamin.....	39
4.1.2 Umur .....	40
4.1.3 Profesi .....	40
4.1.4 Domisili .....	41
4.2 Hasil Statistik Deskriptif.....	42
4.2.1 <i>Service Quality</i> .....	42
4.2.2 <i>Brand Image</i> .....	43
4.2.3 <i>Customer Satisfaction</i> .....	44
4.2.4 <i>Customer Loyalty</i> .....	44
4.3 Hasil Penelitian dengan Uji Statistik Inferensial .....	45
4.3.1 Hasil Pengujian Model Pengukuran (Outer Model) .....	46
4.3.1.1 Uji Reabilitas.....	46
4.3.1.2 Uji Validitas .....	46
4.3.2 Hasil Penelitian Model Struktural (Inner Model).....	49
4.3.2.1 Uji Multikolinearitas .....	49
4.3.2.2 Uji Hipotesis .....	50
4.4 Pembahasan Hipotesis.....	53
4.4.1 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Brand Image</i> .....	53
4.4.2 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	54
4.4.3 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	55
4.4.4 Pengaruh <i>Brand Image</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	55
4.4.5 Pengaruh <i>Brand Image</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	56
4.4.6 Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	57
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	59
5.2 Implikasi Manajerial.....	60
5.3 Batasan Penelitian.....	63
5.4 Saran .....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>64</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Flowchart Theory of Planned Behaviour</i> .....	9
Gambar 2.2 Model Penelitian .....	20
Gambar 4.1 <i>PLS Algorithm Path Model</i> .....	51



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rata-Rata Pendapatan per Tahun .....	2
Tabel 3.1 Definisi Konseptual dan Operasional .....	27
Tabel 3.2 Skala Likert 5 Poin.....	30
Tabel 3.3 Interval dan Kategori Rata-rata.....	32
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Studi Pendahuluan.....	36
Tabel 3.5 Uji Avenge Variance Extracted (AVE).....	37
Tabel 3.6 Uji Validitas Dsikriminan .....	37
Tabel 3.7 Uji <i>Reability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i> .....	38
Tabwl 4.1 Jenis Kelamin Responden .....	39
Tabel 4.2 Umur Responden.....	40
Tabel 4.3 Profesi Responden.....	40
Tabel 4.4 Domisili Responden.....	41
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif <i>Service Quality</i> .....	42
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif <i>Brand Image</i> .....	43
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif <i>Customer Satisfaction</i> .....	44
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif <i>Csutomer Loyalty</i> .....	44
Tabel 4.9 Hasil Uji Reabilitas .....	46
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Konvergen <i>Loading Factor</i> .....	46
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Diskriminan.....	49
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Diskriminan.....	49
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas.....	50

Tabel 4.14 Hasil Uji R-Square ..... 50

Tabel 4.15 Hasil Uji Hipotesis ..... 51

