

DAFTAR ISI

UNIVERSITAS PELITA HARAPAN	vi
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Kegunaan Penelitian	5
1.4.1 Manfaat Teoritis	5
1.4.2 Manfaat Praktis	6
1.5 Sistematika Penulisan	6
BAB II	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Loyalitas Pelanggan	8
2.2 <i>Service Quality</i>	9
2.3 Kepuasan Pelanggan	12
2.4 Harga	13
2.5 Brand Image	15
2.6 Hipotesis Penelitian.....	16
2.6.1 Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan	17
2.6.2 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	17
2.6.3 Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan	18
2.6.4 Pengaruh <i>Brand Image</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan	18
2.7 Model Penelitian	19
BAB III.....	20
METODE PENELITIAN	20
3.1 Objek Penelitian	20

3.2	Unit Analisis	20
3.3	Tipe Penelitian	21
3.4	Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	22
3.5	Populasi dan Sampel	29
3.5.1	Penentuan Jumlah Sampel	30
3.5.2	Metode Penarikan Sampel	30
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.7	Metode Analisis Data.....	32
3.7.1	<i>Partial Least Square</i> (PLS).....	32
3.7.2	Evaluasi Model	32
3.8	Pengujian Instrumen Penelitian	34
3.8.1	Uji Validitas	34
3.8.2	Uji Reliabilitas	35
3.8.3	Hasil Uji Instrumen Pendahuluan	36
BAB IV	40
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
4.1	Hasil Penelitian	40
4.1.1	Profil Responden.....	40
4.1.2	Deskripsi Konstruk Penelitian	42
4.1.3	Hasil Analisis Data.....	51
4.2	Pembahasan.....	59
BAB V	62
KESIMPULAN DAN SARAN	62
5.1	Kesimpulan	62
5.2	Implikasi Manajerial	62
5.3	Keterbatasan dan Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	68

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	23
Tabel 3. 2 Validitas dan Reliabilitas HOC (Higher Order Construct)	36
Tabel 3. 3 Validitas dan Reliabilitas LOC (Lower order construct)	37
Tabel 3. 4 Validity & Reliability construct.....	37
Tabel 3. 5 Hasil Pengujian Validitas Diskriminan.....	38
Tabel 4. 1 Profil Responden.....	40
Tabel 4. 2 Interval Statistik Deskriptif.....	42
Tabel 4. 3 Deskriptif Variabel Service Quality	43
Tabel 4. 4 Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan	46
Tabel 4. 5 Deskriptif Variabel Harga.....	47
Tabel 4. 6 Deskriptif Variabel Brand Image	48
Tabel 4. 7 Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan	50
Tabel 4. 8 Validitas dan Reliabilitas HOC (Higher Order Construct)	52
Tabel 4. 9 Validitas dan Reliabilitas LOC (Lower Order Construct)	53
Tabel 4. 10 Validitas dan Reliabilitas Konstruk	54
Tabel 4. 11 Pengukuran Validitas Diskriminan Menggunakan Heterotrait- Monotrait Ratio (HTMT).	55
Tabel 4. 12 Collinearity	56
Tabel 4. 13 Koefisien Determinasi.....	57
Tabel 4. 14 Significance of Path Coefficient	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	19
Gambar 3. 1 Outer Model	35
Gambar 4. 1 Output Validitas dan Reliabilitas	52

