

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	i
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I: PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penelitian.....	6
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 <i>Customer Loyalty</i>	9
2.2 <i>Service Quality</i>	10
2.3 <i>Product Quality</i>	11
2.4 <i>Brand Image</i>	12
2.5 <i>Customer Satisfaction</i>	13
2.6 Pengembangan Hipotesis.....	14
2.6.1 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	14
2.6.2 Pengaruh <i>Product Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	16
2.6.3 Pengaruh <i>Brand Image</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	17
2.6.4 Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	18
2.6.5 Hubungan antara <i>Service Quality</i> dengan <i>Customer Loyalty</i> yang dimediasi oleh <i>Customer Satisfaction</i>	19
2.6.6 Hubungan antara <i>Product Quality</i> dengan <i>Customer Loyalty</i> yang dimediasi oleh <i>Customer Satisfaction</i>	20
2.6.7 Hubungan antara <i>Brand Image</i> dengan <i>Customer Loyalty</i> yang dimediasi oleh <i>Customer Satisfaction</i>	21
2.7 Kerangka Konseptual Penelitian.....	22
BAB III: METODE PENELITIAN	24
3.1 Objek Penelitian.....	24
3.2 Subjek Penelitian.....	24
3.3 Unit Analisis.....	25
3.4 Tipe Penelitian.....	25
3.5 Pengukuran Variabel Penelitian.....	26
3.5.1 Skala Pengukuran Variabel.....	26

3.5.2	Definisi Konseptual dan Operasional Variabel.....	26
3.6	Populasi dan Sampel.....	28
3.6.1	Populasi.....	28
3.6.2	Target Populasi.....	29
3.6.3	Sampel.....	29
3.6.4	Penentuan Jumlah Sampel.....	29
3.6.5	Metode Penarikan Sampel	30
3.7	Metode Pengumpulan Data.....	30
3.7.1	Data Primer.....	30
3.7.2	Data Sekunder.....	31
3.8	Metode Analisis Data.....	31
3.8.1	Pengujian <i>Outer Model</i>	31
3.8.2	Pengujian <i>Inner Model</i>	32
3.9	Uji Studi Pendahuluan.....	34
3.9.1	Uji Reliabilitas Studi Pendahuluan.....	36
3.9.2	Uji Validitas Studi Pendahuluan.....	36
BAB IV:	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1	Profil Responden.....	39
4.2	Analisis Statistik Deskriptif.....	40
4.2.1	Analisis Statistik Deskriptif Variabel <i>Service Quality</i>	41
4.2.2	Analisis Statistik Deskriptif Variabel <i>Product Quality</i>	42
4.2.3	Analisis Statistik Deskriptif Variabel <i>Brand Image</i>	43
4.2.4	Analisis Statistik Deskriptif Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	44
4.2.5	Analisis Statistik Deskriptif Variabel <i>Customer Loyalty</i>	45
4.3	Statistik Inferensial.....	46
4.3.1	<i>Outer Model</i>	47
4.3.1.1	Uji Reliabilitas.....	47
4.3.1.2	Uji Validitas.....	50
4.3.2	<i>Inner Model</i>	52
4.3.2.1	Uji <i>Variance Inflation Factor (VIF)</i>	52
4.3.2.2	Uji <i>Coefficient of Determinant (R²)</i>	53
4.3.2.3	Uji <i>Predictive Relevance (Q²)</i>	54
4.4	Pengujian Hipotesis.....	55
4.5	Analisis <i>Importance – Performance Matrix (IPMA)</i>	60
BAB V:	KESIMPULAN DAN SARAN.....	62
5.1	Kesimpulan.....	62
5.2	Implikasi.....	63
5.2.1	Implikasi Teoritis.....	63
5.2.2	Implikasi Manajerial.....	63
5.2	Keterbatasan dan Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA.....		66
LAMPIRAN.....		70

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu.....	3
Tabel 3.1 Definisi Konseptual dan Operasional Variabel.....	27
Tabel 3.2 Hasil Uji Reliabilitas Studi Pendahuluan.....	36
Tabel 3.3 Hasil Nilai AVE Studi Pendahuluan.....	37
Tabel 3.4 Hasil Rasio HTMT Studi Pendahuluan.....	37
Tabel 4.1 Profil Demografi Responden.....	39
Tabel 4.2 Skala Statistik Deskriptif.....	40
Tabel 4.3 Statistik Deskriptif Variabel <i>Service Quality</i>	41
Tabel 4.4 Statistik Deskriptif Variabel <i>Product Quality</i>	42
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Variabel <i>Brand Image</i>	43
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	44
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Variabel <i>Customer Loyalty</i>	46
Tabel 4.8 Hasil <i>Outer Loading</i> Model Penelitian.....	48
Tabel 4.9 Hasil <i>Construct Reliability</i> Model Penelitian.....	49
Tabel 4.10 Hasil <i>Average Variance Extracted</i> (AVE) Model Penelitian.....	50
Tabel 4.11 Hasil Rasio <i>Heterotrait – Monotrait</i> (HTMT) Model Penelitian.....	51
Tabel 4.12 Hasil <i>Variance Inflation Factor</i> (VIF) Model Penelitian.....	52
Tabel 4.13 Hasil <i>Coefficient of Determinant</i> Model Penelitian.....	53
Tabel 4.14 Hasil <i>Predictive Relevance</i> Model Penelitian.....	54
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Hipotesis Model Penelitian.....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian.....	23
Gambar 3.1 Hasil <i>Outer Loading</i> Studi Pendahuluan.....	34
Gambar 3.2 Hasil Modifikasi Indikator Model Penelitian.....	35
Gambar 4.1 Nilai <i>Outer Loading</i> Model Penelitian.....	48
Gambar 4.2 Hasil Analisis <i>Importance – Performance Matrix</i>	60



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Kuesioner Pra-Survei.....	70
Lampiran B Kuesioner Prima Freshmart.....	72
Lampiran C Jawaban Kuesioner 194 Responden.....	73
Lampiran D Hasil Pengolahan Data PLS-SEM.....	82
Lampiran E Hasil Turnitin.....	85
Lampiran F Jurnal Acuan.....	86

