

DAFTAR ISI

ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	iix
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I: PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1. <i>Customer Satisfaction</i>	11
2.1.1. <i>Perceived Service Quality</i>	12
2.1.2. <i>Perceived Value</i>	15
2.1.3. <i>Brand Image</i>	15
2.1.4. <i>Customer Loyalty</i>	16
2.2. Perumusan Hipotesis.....	18
2.2.1. Kaitan <i>Customer Satisfaction</i> Terhadap Customer Loyalty	18
2.2.2 Kaitan Service Quality terhadap Customer Loyalty	21
2.2.3. Kaitan Perceived Value Terhadap Customer Loyalty.....	23
2.2.4. Kaitan <i>Brand Image</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	25
2.3. Model Penelitian	28
BAB III: METODOLOGI PENELITIAN	29
3.1. Objek Penelitian	29
3.2. Unit Analisis	30
3.3. Jenis Penelitian.....	33
3.4. Operasional Variabel.....	34

3.5. Populasi dan Sampel	51
3.5.1. Penentuan Jumlah Sampel	51
3.5.2. Metode Pengumpulan Sampel	52
3.6. Metode Pengumpulan Data	55
3.7. Metode Analisis Data.....	56
3.7.1. Evaluasi Model Pengukuran	58
3.8. Uji Validitas dan Reliabilitas	60
3.9. Pre-Test	60
BAB IV: PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	66
4.1. Profil Responden.....	66
4.2. Analisis Deskriptif	68
4.2.1. Statistik Deskriptif Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	69
4.2.2. Statistik Deskriptif Variabel <i>Service Quality</i>	71
4.2.3. Statistik Deskriptif Variabel <i>Perceived Value</i>	75
4.2.4. Statistik Deskriptif Variabel <i>Brand Image</i>	77
4.2.5. Statistik Deskriptif Variabel <i>Customer Loyalty</i>	78
4.3. Analisis Inferensial	80
4.3.1. Analisis Inferensial	81
4.3.2. Inner Model.....	91
4.4. Hipotesis dan Diskusi.....	94
BAB V: KESIMPULAN.....	103
5.1. Kesimpulan	103
5.2. Implikasi Manajerial	103
5.3. Keterbatasan dan Saran Penelitian Selanjutnya	108
DAFTAR PUSTAKA	109

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	28
Gambar 3.1 Rumus Perhitungan Skor.....	33
Gambar 3.2 Presentase Dalam Garis Kontinum	33
Gambar 4.1 Hasil Inferensial	83
Gambar 4.2 Inner Model	92

