

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR ORISINALITAS	iv
PERNYATAAN PUBLIKASI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
2.1 Teori Pendukung	13
2.1.1 Loyalitas	13
2.1.2 Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)	16

2.1.3 Harga (<i>Price</i>)	18
2.1.4 Citra Merek (<i>Brand Image</i>)	21
2.1.5 Kepuasan Konsumen	24
2.2 Hasil Penelitian, Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis	27
2.2.1 Kerangka Teoritik	41
2.2.2 Pengembangan Hipotesis	43
BAB III METODE PENELITIAN	47
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	47
3.2 Desain Penelitian	47
3.3 Populasi dan Sampel	47
3.3.1 Populasi	49
3.3.2 Sampel	49
3.4 Pengembangan Instrumen	49
3.4.1 Variabel <i>Independent</i> (Variabel Bebas)	50
3.4.2 Variabel <i>Dependent</i> (Variabel Terikat)	51
3.4.3 Operasioanal Variabel	52
3.5 Teknik Pengumpulan Data	56
3.6 Teknik Analisis Data	58
3.6.1 Analisis Deskriptif	59
3.6.2 Uji Validitas	59
3.6.3 Uji Reliabilitas	60

3.6.4 Uji Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung.....	61
3.6.5 Uji Kesesuaian Model.....	61
3.6.6 Pengujian Hipotesis	65
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	66
4.1 Deskripsi Data	66
4.1.1 Profil Responden.....	66
4.1.2 Hasil Analisis Data	69
BAB V PENUTUP	98
5.1 Kesimpulan.....	98
5.2 Implikasi	99
5.2.1 Implikasi Teoritis	99
5.2.2 Implikasi Praktis	101
5.2.3 Keterbatasan Penelitian	102
5.2.4 Saran	103
DAFTAR PUSTAKA	104
DAFTAR LAMPIRAN	108
DAFTAR TURNITIN	131
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENELITI/PENULIS	140

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Statistik Jumlah Penduduk Di Pulau Jawa (2019).....	2
Gambar 1.2 Data Statistik Kepadatan Penduduk DKI Jakarta Menurut Wilayah (2020).....	2
Gambar 1.3 Data Tingkat Kemacetan Jakarta Tahun 2019-2021 Oleh Tom-Tom Traffic Index	3
Gambar 1.4 Data Grafik Tingkat Kemacetan DKI Jakarta Periode 2017-2020	4
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	43
Gambar 4.1 Model <i>First Order Construct</i> Variabel Kualitas Pelayanan.....	84
Gambar 4.2 Model <i>First Order Construct</i> Variabel Harga.....	85
Gambar 4.3 Model <i>First Order Construct</i> Variabel Citra Merek	86
Gambar 4.4 Model <i>First Order Construct</i> Variabel Kepuasan Konsumen	87
Gambar 4.5 Model <i>First Order Construct</i> Variabel Loyalitas Konsumen	88
Gambar 4.6 <i>Full Model</i>	90
Gambar 4.7 <i>Fit Model</i>	92

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Yang Relevan	37
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	52
Tabel 3.2 Skala <i>Likert Type</i>	58
Tabel 3.3 <i>Goodness of Fit Indices</i>	64
Tabel 4.1 Profil Domisili Responden.....	66
Tabel 4.2 Profil Pekerjaan Responden.....	67
Tabel 4.3 Profil Pendapatan Responden	68
Tabel 4.4 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	69
Tabel 4.5 Analisis Deskriptif Variabel Harga.....	71
Tabel 4.6 Analisis Deskriptif Variabel Citra Merek	73
Tabel 4.7 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen	75
Tabel 4.8 Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Konsumen	77
Tabel 4.9 <i>KMO and Barlett's Test</i> Variabel Kualitas Pelayanan.....	79
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan	79
Tabel 4.11 <i>KMO and Barlett's Test</i> Variabel Harga.....	80
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Harga	80
Tabel 4.13 <i>KMO and Barlett's Test</i> Variabel Citra Merek	81
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Citra Merek	81
Tabel 4.15 <i>KMO and Barlett's Test</i> Variabel Kepuasan Konsumen	82
Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen...	82

Tabel 4.17 <i>KMO and Barlett's Test</i> Variabel Loyalitas Konsumen	83
Tabel 4.18 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Loyalitas Konsumen....	83
Tabel 4.19 <i>First Order Construct</i> Variabel Kualitas Pelayanan.....	85
Tabel 4.20 <i>First Order Construct</i> Variabel Harga.....	86
Tabel 4.21 <i>First Order Construct</i> Variabel Citra Merek	87
Tabel 4.22 <i>First Order Construct</i> Variabel Kepuasan Konsumen	88
Tabel 4.23 <i>First Order Construct</i> Variabel Loyalitas Konsumen	89
Tabel 4.24 <i>Full Model</i>	91
Tabel 4.25 <i>Fit Model</i>	93
Tabel 4.26 Hasil Uji Hipotesis	94
Tabel 4.27 Uji Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung.....	94
Tabel 4.28 Kesimpulan Hipotesis	95



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	108
Lampiran 2 <i>Output Exploratory Factor Analysis</i>	116
Lampiran 3 <i>Output Uji Reliabilitas</i>	118
Lampiran 4 <i>Output Goodness of Fit Indices</i>	119
Lampiran 5 <i>Window awal Aplikasi SPSS 24 dan AMOS 24</i>	130

