

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
<i>ABSTRACT</i> .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iv
PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian .....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Kebaruan Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA DAN HIPOTESIS .....	13
2.1. Kajian Pustaka .....	13
2.1.1. Loyalitas Konsumen .....	13
2.1.2. Kualitas Layanan.....	14
2.1.3. Citra Merek .....	15
2.1.4. Kepercayaan Konsumen .....	17
2.1.5. Kepuasan Konsumen.....	17
2.2. <i>Review</i> Penelitian Terdahulu .....	18

2.3	Perumusan Hipotesis .....	28
2.2.1	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Konsumen.....	28
2.2.2	Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Konsumen .....	29
2.2.3	Pengaruh Kepercayaan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen	29
2.2.4	Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen.....	30
2.2.5	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	31
2.2.6	Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen .....	31
2.2.7	Pengaruh Kepercayaan Konsumen terhadap Kepuasan Konsumen	32
2.2.8	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen.....	32
2.2.9	Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen.....	32
2.2.10	Pengaruh Kepercayaan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen.....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>34</b>
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian.....	34
3.1.1	Tempat Penelitian.....	34
3.1.2	Waktu penelitian .....	34
3.1.3	Objek Penelitian .....	34
3.2	Pendekatan Penelitian.....	34
3.3	Populasi dan Sampel.....	35
3.4	Penyusunan Instrumen.....	35
3.5	Teknik Analisis Data .....	39
3.6	Teknik Pengumpulan Data .....	40
3.6.1	Uji Validitas .....	41
3.6.2	Uji Reliabilitas .....	41

3.6.3 Uji Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung .....	42
3.6.4 Uji Hipotesis .....	42
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>45</b>
4.1 Deskripsi Data .....	45
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	45
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	46
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	46
4.2 Analisis Deskriptif.....	47
4.2.1 Variabel Kualitas Layanan.....	47
4.2.2 Variabel Citra Merek.....	48
4.2.3 Variabel Kepercayaan Konsumen.....	49
4.2.4 Variabel Kepuasan Konsumen.....	50
4.2.5 Variabel Loyalitas Konsumen.....	51
4.3 Teknik Analisis Data .....	52
4.3.1 Uji Validitas .....	52
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	53
4.3.3 <i>Confirmatory Factor Analysis</i> .....	54
<b>BAB V KESIMPULAN .....</b>	<b>71</b>
5.1 Kesimpulan.....	71
5.2 Implikasi .....	72
5.3 Keterbatasan Penelitian .....	74
5.4 Rekomendasi Bagi Peneliti Selanjutnya.....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>76</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>83</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tingkat Masyarakat yang Aktif Berolahraga per Bulan Tahun 2018	2
Gambar 1. 2 Penilaian Konsumen pada Decathlon Alam Sutra .....	5
Gambar 2. 1 Model Penelitian .....	28
Gambar 4. 1 <i>Construct</i> Kualitas Layanan .....	54
Gambar 4. 2 <i>Construct</i> Citra Merek.....	56
Gambar 4. 3 <i>Construct</i> Kepercayaan Konsumen.....	57
Gambar 4. 4 <i>Construct</i> Kepuasan Konsumen .....	59
Gambar 4. 5 <i>Construct</i> Loyalitas Konsumen.....	60
Gambar 4. 6 <i>Full Model</i> SEM.....	62
Gambar 4. 7 Uji Hipotesis.....	65

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Kebaruan Penelitian .....	10
Tabel 2. 1 <i>Review</i> Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel .....	37
Tabel 3. 2 Bobot Pertanyaan .....	41
Tabel 3. 3 Indeks Pengujian Kesesuaian Model .....	43
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	45
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	46
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	47
Tabel 4. 4 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan .....	47
Tabel 4. 5 Analisis Deskriptif Variabel Citra Merek .....	48
Tabel 4. 6 Analisis Deskriptif Variabel Kepercayaan Konsumen .....	49
Tabel 4. 7 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen .....	50
Tabel 4. 8 Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Konsumen .....	51
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas.....	52
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas .....	53
Tabel 4. 11 Variabel Kualitas Layanan.....	55
Tabel 4. 12 Variabel Citra Merek .....	56
Tabel 4. 13 Variabel Kepercayaan Konsumen.....	58
Tabel 4. 14 Variabel Kepuasan Konsumen.....	59
Tabel 4. 15 Variabel Loyalitas Konsumen.....	61
Tabel 4. 16 Full Model SEM.....	62
Tabel 4. 17 Uji Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung.....	64
Tabel 4. 18 Hasil Uji Hipotesis .....	66

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	84
Lampiran 2 Output Reliabilitas .....	89
Lampiran 3 Output Deskripsi Data .....	94