

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	iv
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	11
1.3. Tujuan Penelitian	12
1.4. Manfaat Penelitian	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	14
2.1. <i>Grand Theory</i>	14
2.2. Teori Pendukung	16
2.2.1 Loyalitas Konsumen (<i>Customer Loyalty</i>)	16
2.2.2 Kepuasan Konsumen (<i>Customer Satisfaction</i>)	24
2.2.3 Kepercayaan Merek (<i>Brand Trust</i>)	28
2.2.4 Kualitas Produk (<i>Product Quality</i>)	32

2.3.	Telaah Pustaka Penelitian Terdahulu	35
2.4.	Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis	43
2.4.1	Pengaruh kepercayaan merek terhadap kepuasan konsumen.....	43
2.4.2	Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen.....	44
2.4.3	Pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen.....	46
2.4.4	Pengaruh kepercayaan merek terhadap loyalitas konsumen.....	47
2.4.5	Pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas konsumen	48
2.4.6	Pengaruh kepercayaan merek terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen	49
2.4.7	Pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen	51
BAB III METODE PENELITIAN.....		54
3.1	Waktu dan Tempat Penelitian	54
3.1.1	Waktu Penelitian	54
3.1.2	Tempat Penelitian.....	54
3.2	Desain Penelitian.....	54
3.3	Populasi dan Sampel	55
3.3.1	Populasi	55
3.3.2	Sampel.....	55
3.4	Pengembangan Instrumen	56
3.4.1	Loyalitas Konsumen.....	56
3.4.2	Kepuasan Konsumen.....	58
3.4.3	Kepercayaan Merek	59
3.4.4	Kualitas Produk.....	60
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	62
3.6	Teknik Analisis Data.....	63
3.6.1	Uji Validitas	63
3.6.2	Uji Reliabilitas	63
3.6.3	Uji Hipotesis	64

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	66
4.1 Deskripsi Data	66
4.1.1 Profil Responden	66
4.1.2 Profil Data	68
4.2 Hasil	71
4.2.1 Hasil Uji Validitas	71
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas	74
4.2.3 Hasil Uji Kelayakan Model	75
4.2.4 Hasil Uji Hipotesis	77
4.2.5 Pembahasan	79
BAB V PENUTUP	85
5.1 Kesimpulan	85
5.2 Implikasi	86
5.2.1 Implikasi Teoritis	86
5.2.2 Implikasi Praktis	87
5.3 Keterbatasan Penelitian	88
5.4 Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya	89
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN	106