

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB 1 Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	12
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian	14
BAB 2 Kajian Teori	16
2.1 Teori Pendukung	16
2.1.1 <i>Customer Loyalty (Z)</i>	16
2.1.2 <i>Brand Image (X₁)</i>	18
2.1.3 <i>Perceived Value (X₂)</i>	21
2.1.4 <i>Customer Satisfaction (Y)</i>	24
2.2 Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis	27
2.2.1 <i>Brand Image</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	27
2.2.2 <i>Perceived Value</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	29
2.2.3 <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	31
2.2.4 <i>Brand Image</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	33
2.2.5 <i>Perceived Value</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	35
2.2.6 <i>Brand Image</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> melalui <i>Customer</i>	38
2.2.7 <i>Perceived Value</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> melalui <i>Customer</i> ...	40
2.2.8 Penelitian Terdahulu	43
2.2.9 <i>Kerangka Teori dan Hipotesis</i>	45
BAB 3 Metode Penelitian	46
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	46

3.1.1. Waktu Penelitian	46
3.1.2. Tempat Penelitian.....	46
3.2 Desain Penelitian.....	47
3.3 Populasi dan Sampel	47
3.3.1. Populasi.....	47
3.3.2. Sampel.....	47
3.4 Pengembangan Instrumen	49
3.4.1. <i>Customer Loyalty (CL)</i>	49
3.4.2. <i>Brand Image (BI)</i>	50
3.4.3. <i>Perceived Value (PV)</i>	52
3.4.4. <i>Customer Satisfaction (CS)</i>	53
3.4.5. Skala Penilaian	54
3.5 Teknik Pengumpulan Data	55
3.6 Teknik Analisis Data	56
3.6.1. Uji Validitas.....	56
3.6.2. Uji Reliabilitas	56
3.6.3. Uji Kelayakan Model	57
3.6.4. Uji Hipotesis	59
3.6.5. Uji Mediasi.....	60
BAB 4 Hasil dan Pembahasan	61
4.1 Deskripsi Data.....	61
4.1.1. Karakteristik Responden	61
4.1.2. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
4.1.3. Profil Responden Berdasarkan Status Usia.....	62
4.1.4. Profil Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	63
4.1.5. Profil Responden Berdasarkan Penghasilan.....	64
4.1.6. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
4.2 Hasil Analisis Data.....	66
4.2.1. Analisis Deskriptif	66
4.2.2. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	72
4.2.3. Uji Kelayakan Model	74
4.2.4. Uji Hipotesis	76

4.2.5. Uji Mediasi.....	77
4.3 Pembahasan.....	78
4.2.1. Pengaruh <i>Brand Image</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	78
4.2.2. Pengaruh <i>Perceived Value</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	79
4.2.3. Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	80
4.2.4. Pengaruh <i>Brand Image</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	81
4.2.5. Pengaruh <i>Perceived Value</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	82
4.2.6. Pengaruh <i>Brand Image</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> melalui <i>Customer Satisfaction</i>	83
4.2.7. Pengaruh <i>Perceived Value</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> melalui <i>Customer Satisfaction</i>	84
BAB 5 Penutup	86
5.1 Kesimpulan	86
5.2 Implikasi.....	87
1. Implikasi Teoritis.....	87
2. Implikasi Praktis	88
5.3 Keterbasan Penelitian.....	91
5.4 Rekomendasi Untuk Penelitian Selanjutnya	92
DAFTAR PUSTAKA	94

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Ulasan Mengenai iPhone Bekas Internasional.....	9
Tabel 1. 2 Perbandingan Spesifikasi Samsung Galaxy S23 dan iPhone 15.....	10
Tabel 2. 1 Daftar Penelitian Terdahulu.....	43
Tabel 3. 1 Instrumen Variabel Customer Loyalty	49
Tabel 3. 2 Instrumen Variabel Brand Image.....	51
Tabel 3. 3 Instrumen Variabel <i>Perceived Value</i>	52
Tabel 3. 4 Instrumen Variabel Customer Satisfaction	54
Tabel 3. 5 Skala Penilaian instrumen	55
Tabel 4. 1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
Tabel 4. 2 Data Responden Berdasarkan Usia	62
Tabel 4. 3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	63
Tabel 4. 4 Data Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	64
Tabel 4. 5 Data Responden Berdasarkan Penghasilan	65
Tabel 4. 6 Analisis Deskriptif Customer Loyalty.....	67
Tabel 4. 7 Analisis Deskriptif Brand Image	68
Tabel 4. 8 Analisis Deskriptif <i>Perceived Value</i>	69
Tabel 4. 9 Analisis Deskriptif Customer Satisfaction	71
Tabel 4. 10 Uji Validitas.....	72
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas	73
Tabel 4. 12 Hasil Uji Kelayakan Model.....	75
Tabel 4. 13 Hasil Critical Ratio (CR).....	77
Tabel 4. 14 Hasil Uji Mediasi (Sobel Test).....	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Smartphone dengan Penjualan Terbaik Tahun 2022	3
Gambar 1. 2 Penjualan Smartphone Baru dan Bekas	4
Gambar 1. 3 Top Refurbished Smartphone Market Share	5
Gambar 2. 1 Model Penelitian	45
Gambar 4. 1 Model Penelitian Sebelum Modifikasi.....	74
Gambar 4. 2 Model Penelitian Setelah Modifikasi	75

