

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR ORISINALITAS .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian .....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.4.1 Manfaat Teoretis .....	11
1.4.2 Manfaat Praktis .....	12
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>13</b>
2.1 Teori Pendukung.....	13
2.1.1 <i>Brand Loyalty</i> .....	13
2.1.2 <i>Brand Trust</i> .....	14
2.1.3 <i>Brand Reputation</i> .....	16

2.1.4 <i>Quality of Information</i> .....	18
2.1.5 <i>Word of Mouth</i> .....	19
2.2 Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis .....	21
2.2.1 <i>Brand Reputation (X1)</i> dan <i>Brand Trust (Y)</i> .....	21
2.2.2 <i>Quality of Information (X2)</i> dan <i>Brand Trust (Y)</i> .....	21
2.2.3 <i>Word of Mouth (X3)</i> dan <i>Brand Trust (Y)</i> .....	22
2.2.4 <i>Brand Reputation (X1)</i> dan <i>Brand Loyalty (Z)</i> .....	23
2.2.5 <i>Brand Trust (Y)</i> dan <i>Brand Loyalty (Z)</i> .....	24
2.3 Hipotesis Penelitian .....	25
2.4 Hasil Penelitian Yang Relevan .....	26
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian.....	28
3.1.1 Waktu.....	28
3.1.2 Tempat .....	28
3.2 Desain Penelitian .....	28
3.3 Populasi dan Sampel.....	29
3.3.1 Populasi .....	29
3.3.2 Sampel .....	29
3.4 Pengembangan Instrumen.....	30
3.4.1 Variabel Penelitian.....	30
3.4.2 Operasionalisasi Variabel .....	31
3.4.3 Skala Pengukuran .....	36
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	37

3.6 Teknik Analisis Data .....	37
3.6.1 Uji Validitas .....	38
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	38
3.6.3 Uji Kesesuaian Model.....	39
3.6.4 Uji Hipotesis .....	42
3.6.5 Model SEM.....	42
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>43</b>
2.2 Deskripsi Data .....	43
4.1.1 Karakteristik Responden.....	43
4.1.2 Analisis Deskriptif .....	51
4.2 Hasil Pengujian dan Pembahasan .....	58
4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Data .....	58
4.2.2 Uji Hipotesis .....	73
4.2.3 Pembahasan .....	73
<b>BAB V.....</b>	<b>78</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>78</b>
5.1 Kesimpulan.....	78
5.2 Implikasi .....	81
5.2.1 Implikasi Teoritis .....	81
5.2.2 Implikasi Praktis .....	81
5.3 Keterbatasan Penelitian .....	85
5.4 Rekomendasi Untuk Penelitian Selanjutnya .....	85
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>87</b>

<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>93</b>
----------------------	-----------