

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	13
1.3 Pembatasan Masalah	16
1.4 Perumusan Masalah	16
1.5 Kegunaan Penelitian.....	17
 BAB II KAJIAN TEORITIK	 18
2.1 Kajian Pustaka.....	18
2.1.1 Loyalitas Pelanggan	18
2.1.2 Kualitas Pelayanan	21
2.1.3 Citra Merek	27
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	32
2.1.5 Kepercayaan	36
2.2. Review Penelitian Terdahulu.....	41
2.3 Kerangka Pemikiran.....	49
2.3.1 Model Penelitian	51
2.3.2 Hipotesis.....	52

BAB III	METODOLOGI PENELITIAN.....	53
3.1	Tujuan Penelitian	53
3.2	Waktu dan Tempat Penelitian.....	53
3.3	Metode Penelitian.....	54
3.4	Populasi dan Sampling.....	55
3.4.1	Populasi	55
3.4.2	Sampling	55
3.5	Variabel Penelitian dan Pengukurannya	58
3.5.1	Variabel Dependen.....	58
3.5.2	Variabel Independen	58
3.5.3	Skala Pengukuran.....	66
3.6	Teknik Pengumpulan Data	66
3.7	Teknik Analisis	66
3.7.1	Uji Instrumen	67
3.7.2	Uji Asumsi Dasar	69
3.7.3	Uji Hipotesis.....	70
3.7.4.1	Uji t	70
3.7.4	Koefisien Determinasi	70
3.8	Pilot Study.....	71
3.8.1	Variabel Kualitas Pelayanan.....	71
3.8.2	Variabel Citra Merek.....	72
3.8.3	Variabel Kepuasan Pelanggan.....	73
3.8.4	Variabel Kepercayaan	74
3.8.5	Variabel Loyalitas Pelanggan.....	75
3.8.6	Ringkasan Hasil Pilot Study	76
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	78
4.1	Deskriptif Analisis	78
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Berlangganan dan Usia	78
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	79

4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan dan Lama Berlangganan.....	80
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	82
4.1.5	Variabel Kualitas Pelayanan	82
4.1.6	Variabel Citra Merek.....	84
4.1.7	Variabel Kepuasan Pelanggan.....	85
4.1.8	Variabel Kepercayaan	86
4.1.9	Variabel Loyalitas Pelanggan	87
4.2	Hasil Pengujian dan Pembahasan.....	88
4.2.1	Uji Instrumen	88
4.2.1.1	Variabel Loyalitas Pelanggan	88
4.2.1.2	Variabel Kualitas Pelayanan	90
4.2.1.3	Variabel Citra Merek	92
4.2.1.4	Variabel Kepuasan Pelanggan	93
4.2.1.5	Variabel Kepercayaan	95
4.3	Uji Asumsi Dasar	97
4.3.1	Uji Normalitas	97
4.4	Uji Hipotesis.....	98
4.4.1	Analisis Regresi Parsial	98
4.4.1.1	Kualitas Pelayanan	98
4.4.1.2	Citra Merek.....	99
4.4.1.3	Kepuasan Pelanggan.....	100
4.4.1.4	Kepercayaan	102
4.5	Koefisien Determinasi.....	103
4.5.1	Kualitas Pelayanan	103
4.5.2	Citra Merek	104
4.5.3	Kepuasan Pelanggan	104
4.5.4	Kepercayaan.....	105
BAB V	KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	107
5.1	Kesimpulan	107
5.2	Implikasi.....	108
5.2.1	Implikasi Praktis	108

5.2.2 Implikasi Teoritis	111
5.3 Saran.....	113
5.3.1 Saran Praktis	113
5.3.2 Saran Teoritis	114
DAFTAR PUSTAKA	115
LAMPIRAN	119
RIWAYAT HIDUP.....	133

DAFTAR TABEL

1.1	Empat Kategori Kelas Salon dan <i>Barbershop</i>	2
1.2	Studi Tentang Industri Kecantikan.....	5
2.1	Matriks Penelitian Terdahulu.....	47
2.2	Review Penelitian Terdahulu	48
3.1	Kajian Penelitian Terdahulu.....	56
3.2	Operasional Variabel.....	59
3.3	Skala Likert	66
3.4	<i>Pilot Study</i> Kualitas Pelayanan	71
3.5	<i>Pilot Study</i> Citra Merek.....	72
3.6	<i>Pilot Study</i> Kepuasan Pelanggan.....	73
3.7	<i>Pilot Study</i> Kepercayaan	74
3.8	<i>Pilot Study</i> Loyalitas Pelanggan	75
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Berlangganan dan Usia	78
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	79
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan dan Lama Berlangganan.....	80
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	82
4.5	Nilai Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	82
4.6	Nilai Analisis Deskriptif Citra Merek.....	84
4.7	Nilai Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan.....	85
4.8	Nilai Analisis Deskriptif Kepercayaan.....	86
4.9	Nilai Analisis Deskriptif Loyalitas Pelanggan.....	87
4.10	KMO and Bartlett's Test Loyalitas Pelanggan	88
4.11	Faktor Analisis Loyalitas Pelanggan.....	89
4.12	KMO and Bartlett's Test Kualitas Pelayanan	90
4.13	Faktor Analisis Kualitas Pelayanan	90
4.14	KMO and Bartlett's Test Citra Merek	92
4.15	Faktor Analisis Citra Merek.....	92
4.16	KMO and Bartlett's Test Kepuasan Pelanggan	93
4.17	Faktor Analisis Kepuasan Pelanggan.....	94

4.18	KMO and Bartlett's Test Kepercayaan	95
4.19	Faktor Analisis Kepercayaan	95
4.20	Uji Normalitas Residual	97
4.21	Uji t Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas	98
4.22	Uji t Variabel Citra Merek Terhadap Loyalitas	99
4.23	Uji t Variabel Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas	100
4.24	Uji t Variabel Kepercayaan Terhadap Loyalitas	102
4.25	Koefisien Determinasi X_1	103
4.26	Koefisien Determinasi X_2	104
4.27	Koefisien Determinasi X_3	104
4.28	Koefisien Determinasi X_4	105

DAFTAR GAMBAR

1.1	Presentase Kegagalan Usaha Industri Perawatan Diri	3
2.1	Kerangka Pemikiran.....	51

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 – KUESIONER PENELITIAN

LAMPIRAN 2 – OUTPUT Uji VALIDITAS

LAMPIRAN 3 – OUTPUT Uji RELIABILITAS

LAMPIRAN 4 – OUTPUT Uji ASUMSI DASAR

LAMPIRAN 5 – OUTPUT Uji HIPOTESIS

LAMPIRAN 6 – OUTPUT Uji KOEFISIEN DETERMINASI