

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Kebaruan Penelitian	8
BAB II KAJIAN TEORETIK	10
2.1 Deskripsi Konseptual	10
2.1.1 <i>Brand Loyalty</i>	10
2.1.2 <i>Brand Image</i>	11
2.1.3 <i>Customer Satisfaction</i>	12
2.1.4 <i>Brand Trust</i>	13
2.2 Hasil Penelitian yang Relevan	14
2.3 Kerangka Teoretik	25
2.3.1 <i>Brand Image dan Customer Satisfaction</i>	25
2.3.2 <i>Brand Image dan Brand Trust</i>	26
2.3.3 <i>Brand Image dan Brand Loyalty</i>	27
2.3.4 <i>Customer Satisfaction dan Brand Loyalty</i>	27
2.3.5 <i>Brand Trust dan Brand Loyalty</i>	28
2.3.6 <i>Customer Satisfaction dan Brand Trust</i>	28
2.4 Hipotesis	29

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	32
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	32
3.1.1 Tempat	32
3.1.2 Waktu.....	32
3.2 Pendekatan Penelitian	32
3.3 Populasi dan Sampel.....	33
3.3.1 Populasi.....	33
3.3.2 Sampel.....	33
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.5 Penyusunan Instrumen	36
3.5.1 <i>Brand Image</i>	36
3.5.2 <i>Customer Satisfaction</i>	36
3.5.3 <i>Brand Trust</i>	38
3.5.4 <i>Brand Loyalty</i>	38
3.6 Skala Pengukuran	40
3.7 Teknik Analisis Data	41
3.8 Uji Instrumen.....	42
3.8.1 Uji Validitas	42
3.8.2 Uji Reliabilitas.....	42
3.8.3 Pengujian Hipotesis	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	48
4.1 Deskripsi Data	48
4.2 Hasil Analisis Data	58
4.2.1 Exploratory Factor Analysis (EFA).....	58
4.2.2 Confirmatory Factor Analysis (CFA)	63
4.2.3 Full Model.....	67
4.2.4 Fit Model.....	68
4.2.5 Pengujian Hipotesis	70
BAB V PENUTUP	75
5.1 Kesimpulan.....	75
5.2 Implikasi.....	76
5.2.1 Implikasi Teoretis	76
5.2.2 Implikasi Manajerial	76
5.3 Keterbatasan dan Rekomendasi.....	78

DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN	84
RIWAYAT HIDUP	102

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	8
Tabel 2.1	30
Tabel 3.1	34
Tabel 3.2	36
Tabel 3.3	37
Tabel 3.4	38
Tabel 3.5	39
Tabel 3.6	41
Tabel 3.7	46
Tabel 4.1	49
Tabel 4.2	49
Tabel 4.3	49
Tabel 4.4	50
Tabel 4.5	50
Tabel 4.6	51
Tabel 4.7	52
Tabel 4.8	53
Tabel 4.9	54
Tabel 4.10	56
Tabel 4.11	58
Tabel 4.12	58
Tabel 4.13	59
Tabel 4.14	59
Tabel 4.15	60
Tabel 4.16	60
Tabel 4.17	61
Tabel 4.18	62
Tabel 4.19	63
Tabel 4.20	64
Tabel 4.21	64

Tabel 4.22	65
Tabel 4.23	66
Tabel 4.24	67
Tabel 4.25	68
Tabel 4.26	69
Tabel 4.27	70
Tabel 4.28	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	2
Gambar 1.2	3
Gambar 2.1	29
Gambar 4.1	63
Gambar 4.2	64
Gambar 4.3	65
Gambar 4.4	66
Gambar 4.5	67
Gambar 4.6	68