

## DAFTAR ISI

|                                                                                     | Halaman |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| JUDUL .....                                                                         | i       |
| PERNYATAAN BEBAS DARI PLAGIAT .....                                                 | ii      |
| PERTANGGUNGJAWABAN SKRIPSI.....                                                     | iii     |
| LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....                                                    | iv      |
| UCAPAN TERIMA KASIH.....                                                            | v       |
| ABSTRAK .....                                                                       | vii     |
| ABSTRACT .....                                                                      | viii    |
| RINGKASAN SKRIPSI .....                                                             | ix      |
| DAFTAR ISI .....                                                                    | xii     |
| DAFTAR TABEL .....                                                                  | xv      |
| DAFTAR GAMBAR .....                                                                 | xvi     |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                                                               | xvii    |
| <br>BAB I      PENDAHULUAN                                                          |         |
| 1.1 Latar Belakang.....                                                             | 1       |
| 1.2 Rumusan Masalah.....                                                            | 4       |
| 1.2.1 Pernyataan Masalah .....                                                      | 4       |
| 1.2.2 Pertanyaan Penelitian .....                                                   | 4       |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                                                         | 4       |
| 1.4 Kontribusi Penelitian .....                                                     | 5       |
| 1.4.1 Kontribusi Teoritis .....                                                     | 5       |
| 1.4.2 Kontribusi Praktis .....                                                      | 5       |
| 1.5 Gambaran Kontekstual Penelitian .....                                           | 7       |
| <br>BAB II      TINJAUAN PUSTAKA                                                    |         |
| 2.1 Landasan Teori .....                                                            | 9       |
| 2.1.1 Citra Merek.....                                                              | 9       |
| 2.1.2 Kepercayaan Merek .....                                                       | 12      |
| 2.1.3 Kepuasan Pelanggan .....                                                      | 14      |
| 2.1.4 Loyalitas Pelanggan .....                                                     | 15      |
| 2.2 Kajian Empiris.....                                                             | 17      |
| 2.3 Kerangka Konseptual dan Hipotesis Penelitian .....                              | 22      |
| 2.3.1 Hubungan Keterkaitan Citra Merek terhadap<br>Kepuasan Pelanggan .....         | 22      |
| 2.3.2 Hubungan Keterkaitan Kepercayaan Merek terhadap<br>Kepuasan Pelanggan .....   | 23      |
| 2.3.3 Hubungan Keterkaitan Citra Merek terhadap<br>Loyalitas Pelanggan .....        | 24      |
| 2.3.4 Hubungan Keterkaitan Kepercayaan Merek terhadap<br>Loyalitas Pelanggan .....  | 25      |
| 2.3.5 Hubungan Keterkaitan Kepuasan Pelanggan terhadap<br>Loyalitas Pelanggan ..... | 26      |
| 2.3.6 Hubungan Keterkaitan Citra Merek terhadap Loyalitas                           |         |

|                                 |                                                                                                                              |    |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
|                                 | Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi .....                                                           | 27 |
| 2.3.7                           | Hubungan Keterkaitan Kepercayaan Merek terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi ..... | 28 |
| <br>BAB III METODE PENELITIAN   |                                                                                                                              |    |
| 3.1                             | Bentuk Penelitian.....                                                                                                       | 30 |
| 3.2                             | Tempat dan Waktu Penelitian .....                                                                                            | 30 |
| 3.3                             | Data.....                                                                                                                    | 30 |
| 3.4                             | Populasi dan Sampel .....                                                                                                    | 30 |
| 3.5                             | Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....                                                                            | 32 |
| 3.5.1                           | Variabel Penelitian .....                                                                                                    | 32 |
| 3.5.2                           | Definisi Operasional.....                                                                                                    | 33 |
| 3.6                             | Metode Analisis .....                                                                                                        | 36 |
| 3.6.1                           | Uji Instrumen Penelitian.....                                                                                                | 36 |
| 3.6.2                           | Analisis Deskriptif .....                                                                                                    | 37 |
| 3.6.3                           | Uji Asumsi Klasik .....                                                                                                      | 38 |
| 3.6.4                           | Analisis Jalur .....                                                                                                         | 39 |
| 3.6.5                           | Uji Hipotesis .....                                                                                                          | 40 |
| <br>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN |                                                                                                                              |    |
| 4.1                             | Hasil Penelitian.....                                                                                                        | 43 |
| 4.1.1                           | Karakteristik Responden .....                                                                                                | 43 |
| 4.1.2                           | Perilaku Konsumsi Responden .....                                                                                            | 46 |
| 4.1.3                           | Statistik Deskriptif Tanggapan Responden.....                                                                                | 50 |
| 4.1.4                           | Uji Instrumen .....                                                                                                          | 58 |
| 4.1.5                           | Uji Asumsi Klasik .....                                                                                                      | 60 |
| 4.1.6                           | Uji Analisis Jalur .....                                                                                                     | 62 |
| 4.3.1                           | Uji Sobel.....                                                                                                               | 66 |
| 4.2                             | Pembahasan .....                                                                                                             | 68 |
| 4.2.1                           | Citra Merek Berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan....                                                                      | 68 |
| 4.2.2                           | Kepercayaan Merek Berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan .....                                                              | 69 |
| 4.2.3                           | Citra Merek Tidak Berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan .....                                                             | 70 |
| 4.2.4                           | Kepercayaan Merek Berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan .....                                                             | 71 |
| 4.2.5                           | Kepuasan Pelanggan Berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan .....                                                            | 72 |
| 4.2.6                           | Kepuasan Pelanggan Berperan sebagai Variabel yang Memediasi Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan .....                   | 73 |
| 4.2.7                           | Kepuasan Pelanggan Berperan sebagai Variabel yang Memediasi Kepercayaan Merek terhadap Loyalitas Pelanggan .....             | 74 |

|                     |                     |    |
|---------------------|---------------------|----|
| BAB V               | PENUTUP             |    |
|                     | 5.1 Kesimpulan..... | 76 |
|                     | 5.2 Saran .....     | 76 |
| DAFTAR PUSTAKA..... |                     | 78 |