

DAFTAR ISI

SAMPUL DAN HALAMAN JUDUL

<i>ABSTRACT</i>	i
ABSTRAK.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Kegunaan Hasil Penelitian	8
1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS.....	12
2.1. Tinjauan Pustaka	12
2.1.1. Perilaku Konsumen	12
2.1.2. Loyalitas Konsumen.....	13
2.1.3. Citra Merek	14
2.1.4. Harga	16
2.1.5. Kualitas Pelayanan	18
2.2. Penelitian Terdahulu.....	20
2.3. Kerangka Pemikiran	27
2.4. Hipotesis	31
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	33
3.1. Objek Penelitian	33
3.2. Metode Penelitian.....	33
3.2.1 Jenis Penelitian	34
3.2.2 Operasionalisasi Variabel	34

3.2.3 Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.2.3.1 Jenis dan Sumber Data.....	37
3.2.3.2 Populasi Sasaran	37
3.2.3.3 Penentuan Sampel.....	37
3.2.3.4 Prosedur Pengumpulan Data.....	39
3.2.4 Teknik Analisis Data	40
3.2.4.1 Analisis Deskriptif.....	41
3.2.4.2 <i>Partial Least Square – Structural Equation Model (PLS-SEM)</i>	41
3.2.4.3 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	42
3.2.4.4 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	45
3.2.4.5 Uji Hipotesis.....	46
3.2.4.6 Uji Mediasi (<i>Indirect Effect</i>)	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
4.1 Hasil Penelitian.....	48
4.1.1 Deskripsi Data Penelitian	48
4.1.2 Profil Responden	48
4.1.3 Variabel Harga.....	50
4.1.4 Variabel Kualitas Pelayanan.....	54
4.1.5 Variabel Citra Merek.....	59
4.1.6 Variabel Loyalitas Konsumen	63
4.1.7 Analisis Data	66
4.1.8 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	67
4.1.9 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	72
4.1.10 Uji Mediasi (<i>Indirect Effect</i>)	76
4.1.11 Hasil Uji Hipotesis	77
4.1.12 Perbandingan Hasil <i>Direct Effect</i> Dengan Hasil <i>Indirect Effect</i>	80
4.1.13 Pembahasan	81
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	86
5.1 Simpulan.....	86
5.2 Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN	93