DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1 Perbandingan hasil indeks *Brand Equity* 5

Gambar 1.2 Pra Survey mengenai *Brand Equity* BPJS Ketenagakerjaan..... 9

Gambar 1.3 Pra Survey mengenai Kualitas Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan 10

Gambar 1.4 Pra Survey mengenai Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan 12

Gambar 1.5 Pra Survey mengenai Loyalitas Peserta BPJS Ketenagakerjaan 13

Gambar 2.1 Fungsi Merek Menurut Keller (2008) 24

Gambar 2.2 Konfigurasi *Brand Equity* Menurut Aaker..... 28

Gambar 2.3 Tingkatan *Brand Loyalty*..... 31

Gambar 2.4 Tingkatan *Brand Awareness* 32

Gambar 2.5 Nilai dari *Perceived Quality*..... 34

Gambar 2.6 Nilai dari *Brand Associations* 36

Gambar 2.7 Dimensi Kualitas Pelayanan (SERVSQUAL) 41

Gambar 2.8 Konsep Kepuasan Pelanggan atas Kualitas Pelayanan 44

Gambar 2.9 Model Penelitian 71

Gambar 4.1 *Milestone* Bagian Pertama BPJS Ketenagakerjaan 100

Gambar 4.2 *Milestone* Bagian Kedua BPJS Ketenagakerjaan..... 102

Gambar 4.3 Konstruk Variabel *Brand Equity* (X_1) Berdasarkan *Standart Solution* 119

Gambar 4.4 Konstruk Variabel *Brand Equity* (X_1) Berdasarkan *Estimate* .. 120

Gambar 4.5 Konstruk Variabel Kualitas Pelayanan (X_2) Berdasarkan *Standart Solution* 122

Gambar 4.6 Konstruk Variabel Kualitas Pelayanan (X_2) Berdasarkan *Estimate* 122

Gambar 4.7 Konstruk Variabel Kepuasan Peserta (Z) Berdasarkan *Standart Solution* 124

http://mercubuana.ac.id/

Gambar 4.8 Konstruk Variabel Kepuasan Peserta (Z) Berdasarkan *Estimate* 125
Gambar 4.9 Konstruk Variabel Loyalitas (Y) Berdasarkan *Standart Solution* 127
Gambar 4.10 Konstruk Variabel Loyalitas (Y) Berdasarkan *Estimate*..... 127
Gambar 4.11 Model Keseluruhan Variabel 130
Gambar 4.12 *Structural Model Estimates* Menggunakan *Lisrel 8.8* 132
Gambar 4.13 *Structural Model t-Value* Menggunakan *Lisrel 8.8* 133
Gambar 4.14 Output Model Persamaan Struktural..... 133
Gambar 4.15 Diagram Jalur Model Struktural *Estimates*..... 135
Gambar 4.16 Diagram Jalur Model Struktural *Estimates*..... 138
Gambar 4.17 Output Pengaruh Tidak Langsung 138

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

http://mercubuana.ac.id/