

DAFTAR ISI
(Format dalam Pdf)

	Halaman
COVER TESIS.....	i
ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TESIS SCAN.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN SIMILARITY CHECK SCAN.....	v
LEMBAR PENGESAHAN TESIS SCAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	8
1.3. Pembatasan Masalah.....	9
1.4. Rumusan Masalah.....	9
1.5. Tujuan Penelitian.....	10
1.6. Manfaat Hasil Penelitian.....	10
 BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	
2.1. Kajian Pustaka.....	12
2.1.1. Loyalitas.....	12
2.1.2. Kepuasan Konsumen.....	12
2.1.3. Kualitas Produk.....	12
2.1.4. Kewajaran Harga.....	13
2.1.5. Citra Merek.....	13
2.2. Penelitian Terdahulu.....	14
2.3. Kerangka Pemikiran.....	18

2.3.1. Hubungan Kualitas Produk terhadap Kepuasan.....	20
2.3.2. Hubungan Kewajaran Harga terhadap Kepuasan.....	22
2.3.3. Hubungan Citra Merek terhadap Kepuasan.....	23
2.3.4. Hubungan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas.....	24
2.4. Hipotesis.....	25

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian.....	27
3.2. Variabel dan Pengukuran Variabel.....	27
3.2.1. Klasifikasi Variabel Penelitian.....	27
3.2.2. Definisi Operasional dan Indikator Pengukuran.....	28
3.3. Data dan Metode Pengumpulan Data.....	29
3.3.1. Sumber Data.....	29
3.3.2. Metode Pengumpulan Data.....	30
a) Observasi.....	30
b) Kuesioner.....	30
c) Kepustakaan.....	31
3.4. Populasi dan Sampel.....	31
3.4.1. Populasi.....	31
3.4.2. Sampel.....	31
3.5. Metode Analisis Data.....	32

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Data.....	38
4.1.1. Deskripsi Perusahaan.....	38
4.1.2. Karakteristik Responden.....	41
4.2. Analisis Deskriptif Kuesioner Responden	43
4.3. Model Pengukuran.....	49
4.3.1. Uji Validitas.....	49
4.3.2. Uji Reliabilitas.....	51
4.3.3. Uji Kecocokan Model (<i>Goodness of Fit</i>).....	52
4.4. Model Struktural.....	54

4.4.1. Analisis Pengujian Hipotesis.....	58
1) Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan.....	58
2) Pengaruh Kewajaran Harga Terhadap Kepuasan.....	58
3) Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan.....	58
4) Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas.....	59
4.5. Pembahasan.....	59
4.5.1. Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen.....	59
4.5.2. Pengaruh kewajaran harga terhadap kepuasan konsumen.....	60
4.5.3. Pengaruh citra merek terhadap kepuasan konsumen.....	62
4.5.4. Pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen.....	63
4.6. Implikasi Manajerial.....	64
4.6.1. Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen.....	64
4.6.2. Pengaruh kewajaran harga terhadap kepuasan konsumen.....	65
4.6.3. Pengaruh citra merek terhadap kepuasan konsumen.....	66

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan.....	68
5.2. Saran.....	69
5.2.1. Saran Praktisi.....	69
5.2.2. Saran Akademis.....	72

DAFTAR PUSTAKA.....	74
---------------------	----

LAMPIRAN-LAMPIRAN