

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Visi dan Misi Perusahaan	1
1.1.2 Logo Perusahaan.....	2
1.2 Latar Belakang Penelitian	2
1.3 Perumusan Masalah.....	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
1.5.1 Aspek Teoritis.....	10
1.5.2 Aspek Praktis	10
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Teori-Teori Terkait Penelitian dan Penelitian Terdahulu	13
2.1.1 Pemasaran	13
2.1.2 Manajemen Pemasaran	13
2.1.3 Perilaku Pelanggan	14
2.1.4 Kualitas Produk	15
2.1.5 Kualitas Layanan	16
2.1.6 Citra Merek.....	17
2.1.7 Kepuasan Pelanggan.....	18
2.1.8 Loyalitas Pelanggan.....	19
2.1.9 Penelitian Terdahulu	20
2.2 Kerangka Pemikiran.....	26
2.3 Hipotesis Penelitian.....	27

BAB III METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Jenis Penelitian.....	29
3.2 Operasional Variabel.....	30
3.3 Skala Pengukuran.....	34
3.4 Tahapan Penelitian	34
3.5 Populasi dan Sampel	36
3.5.1 Populasi	36
3.5.2 Sampel	36
3.6 Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	38
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas	39
3.8.1 Uji Validitas.....	39
3.8.2 Uji Reliabilitas.....	41
3.9 Teknik Analisis Data.....	41
3.9.1 Analisis Deskriptif.....	41
3.9.2 Garis Kontinum.....	43
3.9.3 Analisis Data <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	43
3.9.4 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	44
3.9.5 Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	45
3.9.6 Pengujian Hipotesis	46
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	49
4.1 Karakteristik Responden	49
4.1.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
4.1.2 Karakteristik Berdasarkan Usia	50
4.1.3 Karakteristik Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	51
4.1.4 Karakteristik Berdasarkan Besar Penghasilan per Bulan	52
4.1.5 Karakteristik Berdasarkan Lama Berlangganan	53
4.2 Analisis Deskriptif	53
4.2.1 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	61
4.2.2 Hasil Uji Inner model	74
4.2.3 Uji Hipotesis (<i>Bootstrapping</i>).....	77
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	80

4.3.1	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan ..	80
4.3.2	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	81
4.3.3	Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan.....	82
4.3.4	Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	83
4.3.5	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.....	83
4.3.6	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.....	84
4.3.7	Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.....	85
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		86
5.1	Kesimpulan.....	86
5.2	Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA		90
LAMPIRAN		96