

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERNYATAAN.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	iv
MOTTO.....	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	VI
DAFTAR GAMBAR.....	VII
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2..... Ruang Lingkup.....	4
1.3..... Rumusan Masalah.....	5
1.4. Tujuan Masalah	6
1.5. Manfaat Penelitian	6
1.6..... Sistematika Penulisan.....	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
2.1. Loyalitas Konsumen	8
2.2. Penelitian Terdahulu	17
2.3. Kerangka Pemikiran	25
2.4. Bangunan Hipotesis	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1. Jenis Penelitian	28
3.2. Sumber Data	28
3.2.1. Data Primer	28
3.3. Metode Pengumpulan Data	28
3.4. Populasi dan Sampel	29
3.5. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	30
3.5.1. Variabel Penelitian	30

3.5.2. Definisi Operasional Variabel.....	31
3.6. Metode Analisa Data	33
3.6.1 Pengukuran Model (Outer Model)	34
3.6.2 Evaluasi Struktur Model (<i>Inner Model</i>).....	34
3.7. Pengujian Hipotesis.....	35
Bab IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1 Deskripsi Data.....	36
4.1.1 Deskripsi Responden.....	36
4.1.2 Deskripsi Jawaban Responden.....	37
4.2 Analisis Data.....	42
4.2.1 <i>Outer Model atau Measurement Model</i>	42
4.2.1.1 <i>Convergent Validity</i>	42
4.2.1.2 <i>Discriminant Validity</i>	44
4.2.1.3 <i>Composite Reliability</i>	44
4.2.2 <i>Inner Model</i>	45
4.2.2.1 Nilai R – <i>Square</i>	46
4.3 Pengujian Hipotesis.....	47
4.4 Pembahasan.....	50
BAB V Simpulan dan Saran.....	55
5.1 Kesimpulan	55
5.2 Saran.....	55

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pra Survey.....	2
Tabel 1.2 Keluhan Konsumen Maxim	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 3.1 Kriteria Responden.....	26
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	27
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Beradsarkan Usia.....	34
Tabel 4.2 Karakteristik Jenis Kelamin.....	34
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	35
Tabel 4.4 Intensitas Penggunaan Maxim Dalam 1 Bulan.....	35
Tabel 4.5 Jawaban Responden Tentang Persepsi Masyarakat.....	36
Tabel 4.6 Jawaban Responden Tentang Kepercayaan Konsumen.....	37
Tabel 4.7 Jawaban Responden Tentang Loyalitas Konsumen.....	38
Tabel 4.8 Jawaban Responden Tentang Kepuasan.....	39
Tabel 4.9 Uji Validitas Konvergen.....	41
Tabel 4.10 Uji Discriminant Validity.....	42
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas.....	43
Tabel 4.12 Nilai R - Square.....	44
Tabel 4.13 Path Coeffecients	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 kerangka Pikir	23
Gambar 4.3 Bootsrapping.....	44