

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
INTISARI	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3. Pertanyaan Penelitian	10
1.4. Tujuan Penelitian	11
1.5. Manfaat Penelitian	11
1.6. Lingkup Penelitian	12
1.7. Sistematika Penulisan	13
BAB II LANDASAN TEORI	14
2.1. Teori Konseptual	14
2.1.1. Kualitas Produk	14
2.1.2. Kewajaran Harga	15
2.1.3. Kepuasan Konsumen	16
2.1.4. Loyalitas Konsumen	17
2.2. Penelitian Terdahulu	19
2.3. Pengembangan Hipotesis	23

2.3.1. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Produk Kosmetik.....	23
2.3.2. Pengaruh Kewajaran Harga terhadap Kepuasan Konsumen Produk Kosmetik.....	23
2.3.3. Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen Produk Kosmetik.....	24
2.3.4. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen Kosmetik...	24
2.3.5 Pengaruh Kewajaran Harga terhadap Loyalitas Konsumen Produk Kosmetik.....	24
2.4. Kerangka Penelitian	25
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1. Desain Penelitian.....	26
3.2. Metode Pengumpulan Data.....	27
3.3. Metode Pengambilan Sampel	29
3.4. Instrumen Penelitian.....	30
3.5. Definisi Operasional Variabel.....	32
3.5.1. Variabel Kualitas Produk.....	32
3.5.2. Variabel Kewajaran Harga.....	33
3.5.3. Kepuasan Konsumen	34
3.5.4. Loyalitas Konsumen	34
3.6. Metode Analisis Data	35
3.6.1. Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	36
3.6.2. Pengujian Model Pengukuran Struktural (<i>Inner Model</i>)	41

3.6.3. Pengujian Hipotesis (<i>Bootstrapping</i>).....	42
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	43
4.1. Pengumpulan Data	43
4.2. Deskripsi Karakteristik Responden	43
4.3. Analisis <i>Outer Model</i>	45
4.3.1. Uji Validitas Konvergen	45
4.3.3. Uji Reliabilitas.....	48
4.3.4. Uji Multikolinearitas.....	48
4.4. Deskripsi Data.....	49
4.5. Analisis <i>Inner Model</i>	51
4.5.1. <i>R-Square</i>	51
4.5.2. Uji Hipotesis.....	52
4.6. Pembahasan	56
4.6.1. Pembahasan Hipotesis Pertama.....	56
4.6.2. Pembahasan Hipotesis Kedua	57
4.6.3. Pembahasan Hipotesis Ketiga	57
4.6.4. Pembahasan Hipotesis Keempat	58
4.6.5. Pembahasan Hipotesis Kelima	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	60
5.1. Kesimpulan	60
5.2. Implikasi Manajerial.....	61
5.3. Keterbatasan Penelitian	62
5.4. Saran Penelitian Selanjutnya	63

DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN	68

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Pra Penelitian Kualitas Produk Merek Kosmetik	6
Tabel 1.2 Hasil Pra Penelitian Persepsi Kewajaran Harga Merek Kosmetik.....	7
Tabel 1.3 Hasil Pra Penelitian Kepuasan Konsumen Merek Kosmetik.....	8
Tabel 1.4 Hasil Pra Penelitian Loyalitas Konsumen Merek Kosmetik	8
Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1 Skala Likert	31
Tabel 3.2 Indikator Kualitas Produk.....	33
Tabel 3.3 Indikator Kewajaran Harga.....	33
Tabel 3.4 Indikator Kepuasan Konsumen	34
Tabel 3.5 Indikator Loyalitas Konsumen.....	35
Tabel 3.6 Factor Loading	38
Tabel 3.7 Nilai Average Variance Extracted.....	38
Tabel 3.8 Cronbach's Alpha dan Composite Reliability	40
Tabel 4.1 Demografi Responden	44
Tabel 4.2 Uji Validitas Konvergen	46
Tabel 4.3 Nilai Average Variance Extracted.....	47
Tabel 4.4 Uji Validitas Diskriminan	47

Tabel 4.5 Cronbach's Alpha dan Composite Reability	48
Tabel 4.6 Uji Multikolinearitas	49
Tabel 4.7 Penilaian Deskripsi Data Dilihat dari Rerata	49
Tabel 4.8 Deskripsi Data.....	50
Tabel 4.9 Nilai R-Square Adjusted.....	51
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Model	52
Tabel 4.11 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pasar Kosmetik 2010-2023	2
Gambar 1.2 Produk Kosmetik Paling Populer di Indonesia Tahun 2021	3
Gambar 2.1 Kerangka Penelitian	25
Gambar 4.1 Hasil Model Penelitian	53