

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Pernyataan Keaslian Karya.....	iv
Kata Pengantar	v
Halaman Persembahan	viii
Abstrak	ix
<i>Abstract</i>	x
Daftar Isi.....	xii
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar.....	xvi
Daftar Lampiran	xviii

BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Pertanyaan Penelitian	11
1.4 Tujuan penelitian.....	12
1.5 Lingkup Riset	12
1.5.1 Model Penelitian	12
1.5.2 Objek Penelitian	12
1.5.3 Lokasi Penelitian	13
1.5.4 Waktu Penelitian	13
1.6 Kontribusi Penelitian.....	13
1.6.1 Kontribusi Teoritis	13
1.6.2 Kontribusi Praktis	14

BAB II. LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	16
2.1 Profil Variabel.....	16
2.1.1 Kepuasan Pelanggan	16
2.1.2 Loyalitas Pelanggan	18
2.1.3 Biaya Beralih.....	20
2.1.4 Merek	21
2.1.4.1 Manfaat Merek	21
2.1.4.2 Citra Merek	23
2.2 Pengembangan Hipotesis	23
2.2.1 Hubungan Kepuasan Pelanggan, Biaya Beralih, Loyalitas Pelanggan	23
2.2.2 Hubungan antara Citra Merek, Biaya Beralih, dan Loyalitas Pelanggan	27
2.2.3 Hubungan antara Biaya Beralih dan Loyalitas Pelanggan.....	28
2.3 Model Penelitian	30

BAB III. METODE PENELITIAN	31
3.1 Strategi Penelitian	31
3.2 Metode Pengumpulan Data	31
3.3 Populasi dan Sampel	33
3.3.1 Populasi dan Metode Pengambilan Sampel	33
3.3.2 Ukuran Sampel.....	35
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran.....	35
3.4.1 Kepuasan Pelanggan	35
3.4.2 Loyalitas Pelanggan	36
3.4.3 Biaya Beralih.....	36
3.4.4 Citra Merek	38
3.5 Pengujian Instrumen.....	38
3.5.1 Uji Validitas	38
3.5.2 Uji Reliabilitas	41
3.6 Analisis Data	42
3.6.1 Metode Analisis Data.....	42
3.6.2 Uji signifikansi parameter individu (uji statistik <i>t/t-test</i>)	44
3.6.3 Uji Asumsi Klasik	44
3.6.4 <i>Goodness of fit</i>	45
3.6.5 Tingkat signifikansi.....	45
 BAB IV. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	 46
4.1 Karakteristik Responden	47
4.1.1 Jenis Kelamin	47
4.1.2 Usia	47
4.1.3 Domisili.....	48
4.1.4 Latar Belakang Pendidikan Terakhir	49
4.1.5 Pekerjaan	49
4.1.6 Penghasilan per Bulan.....	50
4.1.7 Pengeluaran per Bulan untuk Berbelanja Produk Perawatan wajah	51
4.2 Statistik Deskriptif	52
4.3 Uji Regresi	53
4.3.1 Uji Asumsi Klasik	53
4.3.1.1 Uji Normalitas	53
4.3.1.2 Uji Multikolinearitas	54
4.3.2 Uji Determinasi	55
4.3.3 Uji Hipotesis	55
4.3.3.1 Hasil uji regresi pada variabel biaya beralih	55
4.3.3.2 Hasil uji regresi pada variabel loyalitas pelanggan.....	56
4.3.3.3 Hasil uji regresi variabel citra merek pada variabel biaya beralih	56
4.3.3.4 Hasil uji regresi pada variabel loyalitas pelanggan.....	57
4.3.3.5 Hasil uji regresi pada variabel loyalitas pelanggan.....	57
4.3.3.6 Hasil uji pengaruh kepuasan pelanggan pada loyalitas pelanggan	58
4.3.3.7 Hasil uji pengaruh citra merek pada loyalitas pelanggan.....	59
4.4 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis	59
4.5 Pembahasan Hipotesis.....	60

4.5.1 Pengaruh Kepuasan Pelanggan pada Biaya Beralih (H1)	62
4.5.2 Pengaruh Kepuasan Pelanggan pada Loyalitas Pelanggan (H2).....	63
4.5.3 Pengaruh Citra Merek pada Biaya Beralih (H3)	65
4.5.4 Pengaruh Citra Merek pada Loyalitas Pelanggan (H4).....	65
4.5.5 Pengaruh Biaya Beralih pada Loyalitas Pelanggan (H5)	66
4.5.6 Peran Biaya Beralih dalam memediasi pengaruh Kepuasan Pelanggan	67
4.5.7 Peran Biaya Beralih dalam memediasi pengaruh Citra Merek	68
 BAB V. PENUTUP	 70
5.1 Simpulan	70
5.2 Implikasi Manajerial	71
5.3 Keterbatasan Penelitian	72
5.4 Saran Penelitian Selanjutnya.....	73
 DAFTAR PUSTAKA	 74
LAMPIRAN	80

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Wawancara Responden	9
Tabel 3.1 Item Pertanyaan Kepuasan Pelanggan	35
Tabel 3.2 Item Pertanyaan Loyalitas Pelanggan	36
Tabel 3.3 Item Pertanyaan Biaya Beralih	37
Tabel 3.4 Item Pertanyaan Citra Merek	38
Tabel 3.5 KMO and Bartlett's Test	39
Tabel 3.6 Hasil Analisis Faktor Rotated Component Matrix.....	40
Tabel 3.7 Hasil Uji Reliabilitas pada Uji Instrumen.....	41
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasar Usia	47
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasar Domisili.....	48
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasar Pendidikan Terakhir	49
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Profesi.....	49
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan per Bulan	50
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran per Bulan untuk Berbelanja Produk Perawatan wajah.....	51
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif	52
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas	53
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas.....	54
Tabel 4.11 Hasil Uji Determinasi.....	55
Tabel 4.12 Hasil Uji T Hipotesis 1	55
Tabel 4.13 Hasil Uji T Hipotesis 2	56
Tabel 4.14 Hasil Uji T Hipotesis 3	56
Tabel 4.15 Hasil Uji T Hipotesis 4	57
Tabel 4.16 Hasil Uji T Hipotesis 5	57
Tabel 4.17 Hasil Uji Hipotesis	59
Tabel 4.18 Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Mediasi	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian	8
Gambar 2.1 Model Penelitian	30
Gambar 4.1 Model Akhir	61

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Lembar Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Hasil Uji Validitas
- Lampiran 3. Statistik Deskriptif
- Lampiran 4. Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 5. Hasil Uji Determinasi
- Lampiran 6. Hasil Uji Regresi Linear Berganda