

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN PEMBIMBING.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
INTISARI.....	xvi
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Lingkup Penelitian.....	8
1.5. Manfaat Penelitian.....	11
1.6. Sistematika Penulisan.....	11
BAB II. LANDASAN TEORI HIPOTESIS.....	13
2.1. Niat Perpindahan Merek.....	13
2.2. Citra Merek.....	13
2.3. Kepuasan Konsumen.....	14
2.4. Usia.....	14
2.5. Status Pekerjaan.....	16
2.6. Hipotesis.....	16
2.7. Model Penelitian.....	20

BAB III. METODE PENELITIAN.....	23
3.1. Desain Penelitian.....	23
3.2. Jenis Data.....	23
3.3. Populasi dan Sampel.....	24
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	24
3.5. Definisi Operasional Variabel.....	25
3.6. Analisis Data.....	27
BAB IV. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	33
4.1. Hasil Respon Kuesioner.....	33
4.2. Uji Validitas.....	33
4.3. Uji Reliabilitas.....	35
4.4. Statistik Deskriptif.....	37
4.5. Uji Hipotesis dan Pembahasan.....	41
4.5.1. Analisis Mediasi (Hipotesis 1).....	41
4.5.2.a. Analisis Moderasi (Hipotesis 2a).....	52
4.5.2.b. Analisis Moderasi (Hipotesis 2b).....	53
4.5.2.c. Analisis Moderasi (Hipotesis 2c).....	56
4.5.2.d. Analisis Moderasi (Hipotesis 2d).....	58
4.5.3. Perbedaan Derajat Penilaian Responden yang Berbeda Karakteristik	60
4.5.4. Pembahasan.....	65
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	71
5.1. Kesimpulan.....	71
5.2. Saran.....	72
5.2.1. Saran untuk Penelitian Selanjutnya.....	72
5.2.2. Saran untuk Manajemen.....	74
DAFTAR PUSTAKA.....	75
LAMPIRAN.....	78

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Hasil Uji KMO-MSA.....	34
Tabel 4.2. Hasil Uji Reliabilitas.....	36
Tabel 4.3. Statistik Kelompok Usia Responden.....	38
Tabel 4.4. Statistik Status Pekerjaan Responden.....	38
Tabel 4.5. Hasil Penilaian Responden.....	41
Tabel 4.6. Hasil Regresi Mediasi Persamaan (1).....	44
Tabel 4.7. Hasil Regresi Mediasi Dimensi-dimensi Persamaan (1).....	45
Tabel 4.8. Hasil Regresi Mediasi Persamaan (2).....	46
Tabel 4.9. Hasil Regresi Mediasi Dimensi-dimensi Persamaan (2).....	47
Tabel 4.10. Hasil Regresi Mediasi Persamaan (3).....	48
Tabel 4.11. Hasil Regresi Mediasi Dimensi-dimensi Persamaan (3).....	49
Tabel 4.12. Hasil Regresi Moderasi Hipotesis 2a.....	53
Tabel 4.13. Hasil Regresi Moderasi Usia Hipotesis 2b.....	54
Tabel 4.14. Hasil Regresi Moderasi Status Pekerjaan Hipotesis 2b.....	55
Tabel 4.15. Hasil Regresi Moderasi Usia Hipotesis 2c.....	57
Tabel 4.16. Hasil Regresi Moderasi Status Pekerjaan Hipotesis 2c.....	57
Tabel 4.17. Hasil Regresi Moderasi Usia Hipotesis 2d.....	59
Tabel 4.18. Hasil Regresi Moderasi Status Pekerjaan Hipotesis 2d.....	59
Tabel 4.19. Signifikansi Uji Beda Usia.....	61
Tabel 4.20. Uji Beda Usia.....	62
Tabel 4.21. Signifikansi Uji Beda Status Pekerjaan.....	63
Tabel 4.22. Uji Beda Status Pekerjaan.....	64

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Penelitian Hipotesis 1.....	20
Gambar 2.2. Model Penelitian Hipotesis 2A.....	21
Gambar 2.3. Model Penelitian Hipotesis 2B.....	21
Gambar 2.4. Model Penelitian Hipotesis 2C.....	21
Gambar 2.5. Model Penelitian Hipotesis 2D.....	22
Gambar 3.1. Hubungan antara Variabel Independen, Mediator, dan Dependen.	29
Gambar 4.1. Hasil Regresi Mediasi.....	51

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	78
Lampiran 2 Data Penelitian.....	91
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas.....	92
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas.....	107
Lampiran 5 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	114
Lampiran 6 Hasil Regresi Mediasi.....	117
Lampiran 7 Hasil Regresi Moderasi.....	124
Lampiran 8 Hasil Uji Beda.....	132
Lampiran 9 Hasil Uji Beda untuk Saran.....	143