

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Kesenjangan Penelitian	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Ringkasan Metode Penelitian	6
1.5 Ringkasan Hasil Penelitian	6
1.6 Kontribusi Riset	7
1.7 Uji Ketahanan (<i>Robustness</i>)	7
1.8 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 <i>Brand Experience</i>	9
2.1.2 <i>Service Quality</i>	9
2.1.3 <i>Brand Communication</i>	9
2.1.4 <i>Brand Trust</i>	10
2.1.5 <i>Brand Loyalty</i>	11
2.2 Penelitian Sebelumnya	11
2.3 Hubungan Antar Variabel dan Hipotesis	13
2.3.1 Pengaruh <i>Brand Experience</i> terhadap <i>Brand Loyalty</i>	13
2.3.2 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Brand Loyalty</i>	14
2.3.3 Pengaruh <i>Brand Commiunication</i> terhadap <i>Brand Loyalty</i>	14
2.3.4 Pengaruh <i>Brand Experience</i> terhadap <i>Brand Trust</i>	15
2.3.5 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Brand Trust</i>	16
2.3.6 Pengaruh <i>Brand Commiunication</i> terhadap <i>Brand Trust</i>	17
2.3.7 Pengaruh <i>Brand Trust</i> terhadap <i>Brand Loyalty</i>	18
2.4 Model Analisis	19
BAB III Metode Penelitian	20
3.1 Pendekatan Penelitian	20
3.2 Identifikasi Variabel	20
3.3 Definisi Operasional Variabel	21
3.4 Jenis dan Sumber Data	24
3.5 Populasi dan Sampel	25
3.5.1 Populasi	25

3.5.2 Sampel	25
3.6 Prosedur Pengumpulan Data	26
3.7 Teknis Analisis Data	26
3.7.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	26
3.7.2 Merancang <i>Outer Model</i>	27
3.7.3 Merancang <i>Inner Model</i>	27
3.7.4 Pengujian Hipotesis	27
3.7.5 Uji Statistik	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	29
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	29
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	29
4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden	29
4.2.2 Deskripsi Jawaban Responden	32
4.3 <i>Partial Least Square</i>	35
4.3.1 Pengujian <i>Outer Model</i>	35
4.3.2 Pengujian <i>Inner Model</i>	40
4.4 Pembahasan	45
4.4.1 Pengaruh <i>Brand Experience</i> terhadap <i>Brand Loyalty</i>	45
4.4.2 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Brand Loyalty</i>	45
4.4.3 Pengaruh <i>Brand Communication</i> terhadap <i>Brand Loyalty</i>	46
4.4.4 Pengaruh <i>Brand Experience</i> terhadap <i>Brand Trust</i>	47
4.4.5 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Brand Trust</i>	48
4.4.6 Pengaruh <i>Brand Communication</i> terhadap <i>Brand Trust</i>	48
4.4.7 Pengaruh <i>Brand Trust</i> terhadap <i>Brand Loyalty</i>	49
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	51
5.1 Simpulan	51
5.2 Kontribusi Penelitian	51
5.2.1 Saran Bagi Akademisi	51
5.2.2 Saran Bagi Pemasar	52
5.3 Keterbatasan Penelitian dan Saran Bagi Penelitian Selanjutnya	53
DAFTAR PUSTAKA	54

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	30
Tabel 4.2 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Kota Tempat Tinggal Saat Ini.....	30
Tabel 4.3 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	31
Tabel 4.4 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	31
Tabel 4.5 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan.....	31
Tabel 4.6 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan.....	32
Tabel 4.7 Kategori Jawaban Responden Mean Jawaban Responden.....	32
Tabel 4.8 Jawaban Responden Pada Variabel <i>Brand Experience</i>	33
Tabel 4.9 Jawaban Responden Pada Variabel <i>Service Quality</i>	33
Tabel 4.10 Jawaban Responden Pada Variabel <i>Brand Communication</i>	34
Tabel 4.11 Jawaban Responden Pada Variabel <i>Brand Trust</i>	34
Tabel 4.12 Jawaban Responden Pada Variabel <i>Brand Loyalty</i>	35
Tabel 4.13 Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i>	36
Tabel 4.14 Nilai AVE (<i>Average Variance Extracted</i>).....	37
Tabel 4.15 Nilai <i>Cross Loading</i>	38
Tabel 4.16 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> dan Nilai <i>Composite Reliability</i>	39
Tabel 4.17 Nilai <i>R-Square</i>	41
Tabel 4.18 Hasil <i>Path Coefficients</i>	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Analisis	19
Gambar 4.1 <i>Outer Model</i>	35
Gambar 4.2 <i>Inner Model</i>	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	58
Lampiran 2 Hasil Tabulasi Kuisisioner	64
Lampiran 3 Karakteristik Profil Responden	73
Lampiran 4 Karakteristik Jawaban Responden	75
Lampiran 5 Deskriptif Statistik Jawaban Responden	82
Lampiran 6 Pengukuran <i>Outer Model</i> dan <i>Inner Model</i>	84