

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah dan Batasan Penelitian	15
C. Rumusan Masalah.....	16
D. Tujuan Penelitian	17
E. Kegunaan Penelitian	18
F. Ruang Lingkup	19
G. Penegasan Variabel	19
H. Sistematika Penulisan Skripsi.....	23

BAB II LANDASAN TEORI	26
A. Perilaku Konsumen.....	26
B. Loyalitas Pelanggan.....	31
C. Citra Merek.....	36
D. Kualitas Pelayanan.....	39
E. Kepercayaan Pelanggan.....	43
F. Penelitian Terdahulu.....	47
G. Hubungan Antar Variabel.....	56
H. Kerangka Teori.....	59
I. Hipotesis Penelitian	61
BAB III METODE PENELITIAN.....	62
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	62
B. Lokasi Penelitian	63
C. Variabel dan Pengukuran.....	64
D. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian	66
E. Instrumen Penelitian	68
F. Teknik Pengumpulan Data	71
G. Uji Coba Instrumen.....	72
H. Teknik Analisis Data	75
I. Tahapan Penelitian.....	83
BAB IV HASIL PENELITIAN	84
1. Deskripsi Data Penelitian	84
2. Karakteristik Responden.....	87
3. Deskripsi Data Penelitian	89
4. Hasil Analisis Data	92

BAB V PEMBAHASAN	104
A. Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan, dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko Online Gudang Tisu Murah Melalui Media Sosial Tiktok	104
B. Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko Online Gudang Tisu Murah Melalui Media Sosial Tiktok.....	107
C. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko Online Gudang Tisu Murah Melalui Media Sosial Tiktok.....	110
D. Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko Online Gudang Tisu Murah Melalui Media Sosial Tiktok	112
BAB VI PENUTUP	116
A. Kesimpulan.....	116
B. Saran	117
DAFTAR PUSTAKA	119
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	125
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	163