

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Sejarah Maybelline Newyork.....	1
1.1.2 Sejarah Maybelline di Indonesia	2
1.1.3 Profil Umum Maybelline	3
1.1.4 Visi dan Misi Maybelline.....	3
1.2 Latar Belakang	4
1.3 Perumusan Masalah.....	13
1.4 Tujuan Penelitian.....	13
1.5 Kegunaan Penelitian	13
1.5.1 Aspek Teoritis	13
1.5.2 Aspek Praktis	14
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1 Tinjauan Pustaka	16
2.1.1 Pemasaran (<i>Marketing</i>)	16
2.1.2 Merek (<i>Brand</i>).....	17
2.1.3 Kepercayaan Merek (<i>Brand Trust</i>)	17
2.1.4 Perilaku Konsumen (<i>Consumer Behavior</i>)	20

2.1.5	Biaya Perpindahan (<i>Switching Cost</i>).....	23
2.1.6	Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>)	26
2.1.7	Retensi Pelanggan (<i>Customer Retention</i>).....	30
2.1.8	Loyalitas Konsumen (<i>Customer Loyalty</i>)	32
2.2	Penelitian Terdahulu.....	35
2.3	Kerangka Pemikiran	41
2.4	Hipotesis Penelitian	42
2.5	Ruang Lingkup Penelitian	42
BAB III METODE PENELITIAN		43
3.1	Karakteristik Penelitian	43
3.2	Operasionalisasi Variabel.....	44
3.2.1	Variabel Independen	44
3.2.2	Variabel Intervening.....	44
3.2.3	Variabel Dependen.....	44
3.3	Tahap Pelaksanaan Penelitian	47
3.4	Populasi dan Sampel	49
3.4.1	Populasi.....	49
3.4.2	Sampel.....	50
3.4.3	Teknik Sampling	51
3.5	Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	51
3.5.1	Pengumpulan Data	51
3.5.2	Sumber Data.....	51
3.6	Validitas dan Reabilitas	52
3.6.1	Uji Validitas	52
3.6.2	Uji Reliabilitas	54
3.7	Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	55
3.7.1	Analisis Deskriptif	55
3.7.2	Transformasi Data Ordinal Ke Interval.....	57
3.7.3	Analisis Partial Least Square (PLS).....	58
3.7.4	Langkah-langkah Analisis dengan Metode <i>Partial Least Square</i>	59
3.8	Koefisien Determinasi	62

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	64
4.1 Hasil Penelitian.....	64
4.1.1 Karakteristik Responden	64
4.1.2 Analisa Deskriptif	65
4.2 <i>Partial Least Square (PLS)</i>	71
4.3 Evaluasi Inner Model	76
4.4 Uji Hipotesis.....	79
4.5 Pembahasan	79
4.5.1 Tanggapan Responden	79
4.5.2 Pengaruh Hasil Uji Hipotesis	81
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	 84
5.1 Kesimpulan.....	84
5.2 Saran	84
 DAFTAR PUSTAKA	 86
LAMPIRAN	