

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Perusahaan	2
1.2 Latar Belakang Penelitian	3
1.3 Rumusan Masalah Penelitian	14
1.4 Tujuan Penelitian.....	15
1.5 Kegunaan Penelitian.....	15
1.5.1 Kegunaan Teoritis	15
1.5.2 Kegunaan Praktis	15
1.6 Waktu dan Periode Penelitian	16
1.7 Sistematika Penulisan	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	17
2.1 Landasan Teori	17
2.1.1 Teori Perilaku Konsumen.....	17
2.1.2 Customer Loyalty	19
2.1.3 Rebranding	25
2.1.4 Persepsi Konsumen	32

2.1.5	Customer Satisfaction	34
2.2	Penelitian Terdahulu.....	39
2.3	Kerangka Pemikiran.....	49
2.4	Hipotesis Penelitian.....	49
2.4.1	Pengaruh Rebranding terhadap Customer Satisfaction.....	49
2.4.2	Pengaruh Persepsi Konsumen terhadap Customer Satisfaction.....	50
2.4.3	Pengaruh Rebranding terhadap Customer Loyalty	50
2.4.4	Pengaruh Persepsi Konsumen terhadap Customer Loyalty	51
2.4.5	Pengaruh Customer Satisfaction terhadap Customer Loyalty	51
2.4.6	Pengaruh Rebranding terhadap Customer Loyalty dimediasi Customer Satisfaction	52
2.4.7	Pengaruh Persepsi Konsumen terhadap Customer Loyalty di mediasi Customer Satisfaction	52
2.5	Ruang Lingkup Penelitian.....	53
BAB III	METODE PENELITIAN	54
3.1	Jenis Penelitian.....	54
3.2	Operasional Variabel	55
3.3	Skala Pengukuran.....	63
3.4	Tahapan Penelitian	64
3.5	Populasi dan Sampel	65
3.5.1	Populasi.....	65
3.5.2	Sampel.....	66
3.5.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	67
3.6	Pengumpulan Data dan Sumber Data	67
3.6.1	Pengumpulan Data	67
3.6.2	Sumber Data.....	68
3.7	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	68
3.7.1	Uji Validitas.....	68
3.7.2	Uji Reliabilitas	72
3.8	Teknik Analisis Data	74
3.8.1	Analisis Deskriptif	74
3.8.2	Analisis <i>Structural Equation – Partial Least Square (SEM-PLS)</i>	75

BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	82
4.1	Pengumpulan Data	82
4.2	Karakteristik Responden	82
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Rentang Usia	83
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	84
4.3	Hasil Penelitian	85
4.3.1	Analisis Deskriptif	85
4.3.2	Analisis PLS-SEM	106
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian	118
BAB V		124
KESIMPULAN DAN SARAN		124
5.1	Kesimpulan	124
5.2	Saran.....	125
5.2.1	Saran untuk Perusahaan	125
5.2.2	Saran untuk Peneliti Selanjutnya	127
DAFTAR PUSTAKA.....		128
DAFTAR LAMPIRAN		136