

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL DALAM.....	i
HALAMAN PENGESAHAN TESIS.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN DEWAN PENGUJI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TESIS.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TESIS.....	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Batasan Masalah.....	3
1.3 Rumusan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.5.1 Manfaat Bagi Pengembangan Teori.....	5
1.5.2 Manfaat Praktik Bagi Industri Musik Digital.....	5
1.5.3 Manfaat Bagi Kebijakan Regulator.....	6
1.6 Sistematika Penulisan.....	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Paradigma Penelitian.....	8
2.2 Marketing.....	8
2.2.1 Marketing Jasa.....	9
2.2.2 Kualitas Layanan.....	10
2.3 Citra Merek.....	13
2.3.1 Indikator Citra Merek.....	14
2.4 Perilaku Konsumen.....	15
2.4.1 Kepuasan Pelanggan.....	17
2.4.2 Loyalitas Pelanggan.....	18
2.5 Teori Tindakan Beralasan (Theory of Reasoned Action)/Teori Perilaku Berencana (Theory of Planned Behaviour).....	20
2.6 Penelitian Terdahulu.....	21
2.7 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis Penelitian.....	55
2.7.1 Kerangka Pemikiran.....	55
2.7.2 Hipotesis Penelitian.....	55
2.8 Model Penelitian.....	58
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Desain Penelitian.....	60
3.2 Operasional Variabel Dan Skala Pengukuran.....	61
3.2.1 Operasional Variabel.....	61

3.2.2 Skala Pengukuran.....	66
3.3 Unit Analisis, Populasi, dan Sampel.....	67
3.3.1 Unit Analisis.....	67
3.3.2 Populasi.....	67
3.3.3 Sampel Penelitian.....	67
3.4 Sumber Data dan Cara Menentukan Sampel.....	68
3.5 Instrumen Penelitian.....	69
3.6 Pre-Test.....	69
3.6.1 Uji Validitas.....	69
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	70
3.7 Main Test Uji Validitas.....	70
3.8 Main Test Uji Reliabilitas.....	70
3.9 Analisis Nilai Mean Indikator Penelitian.....	71
3.10 Uji Asumsi Klasik.....	72
3.10.1 Uji Normalitas.....	72
3.10.2 Uji Multikolinearitas.....	72
3.10.3 Uji Heteroskedastisitas.....	72
3.11 Uji Hipotesis.....	73
3.11.1 Uji T.....	73
3.11.2 Uji Regresi Linear Berganda.....	74
3.11.3 Analisis Jalur.....	74
3.12 Teknik Analisis (Metode Analisis Data).....	75

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Data Hasil Pre-Test.....	76
4.2 Uji Validitas.....	76
4.2.1 Hasil Uji Validitas Pre-Test Variabel Kualitas Layanan.....	76
4.2.2 Hasil Uji Validitas Pre-Test Variabel Citra Merek.....	77
4.2.3 Hasil Uji Validitas Pre-Test Variabel Loyalitas Pelanggan.....	77
4.2.4 Hasil Uji Validitas Pre-Test Variabel Kepuasan Pelanggan.....	78
4.3 Uji Reliabilitas.....	78
4.3.1 Hasil Uji Reliabilitas Pre-Test Variabel Kualitas Layanan.....	78
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas Pre-Test Variabel Citra Merek.....	79
4.3.3 Hasil Uji Reliabilitas Pre-Test Variabel Loyalitas Pelanggan.....	79
4.3.4 Hasil Uji Reliabilitas Pre-Test Variabel Kepuasan Pelanggan.....	79
4.4 Analisis Hasil Main Test (Uji Utama).....	80
4.5 Analisis Deskripsi Profil Responden.....	80
4.5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	80
4.5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	81
4.5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	81
4.5.4 Karakter Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	82
4.6 Analisis Hasil Uji Validitas Main Test.....	82
4.6.1 Hasil Uji Validitas Main Test Variabel Kualitas Layanan.....	82
4.6.2 Hasil Uji Validitas Main Test Variabel Citra Merek.....	83
4.6.3 Hasil Uji Validitas Main-Test Loyalitas Pelanggan.....	83
4.6.4 Hasil Uji Validitas Main-Test Variabel Kepuasan Pelanggan.....	84
4.7 Analisis Hasil Uji Reliabilitas Main Test.....	84
4.7.1 Hasil Uji Reliabilitas Main Test Variabel Kualitas Layanan.....	85

4.7.2 Hasil Uji Realiabilitas Main Test Variabel Citra Merek.....	85
4.7.3 Hasil Uji Reliabilitas Main-Test Variabel Loyalitas Pelanggan.....	85
4.7.4 Hasil Uji Reliabilitas Main-Test Variabel Kepuasan Pelanggan	86
4.8 Analisis Nilai Mean Indikator Penelitian	86
4.9 Analisis Hasil Uji Asumsi Klasik	90
4.9.1 Analisis Hasil Uji Normalitas	90
4.9.2 Analisis Hasil Uji Multikolinieritas	91
4.9.3 Uji Heteroskedastisitas	91
4.10 Analisis Hasil Uji Hipotesis	92
4.10.1 Analisis Uji T.....	92
4.10.2 Analisis Regresi Linear Berganda.....	93
4.10.3 Hasil Analisis Jalur.....	95
4.11 Pembahasan Bab 4	97
 BAB 5 PENUTUP	
5.1 Simpulan.....	9999
5.2	
Saran.....	10000
5.2.1 Implikasi Manajerial	1000
5.2.2 Keterbatasan Hasil Penelitian	1011
5.2.3 Saran Peneliti Selanjutnya	1022
DAFTAR PUSTAKA	1033
RIWAYAT HIDUP	1100
LAMPIRAN	



KALBIS
 Institute

Transforming • Heart and Minds