

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Tinjauan Teori	10
1. Pengertian Pemasaran	10
2. Pengertian Manajemen Pemasaran	10
3. Pengertian Merek	11
a. Kriteria Merek	11
b. Manfaat Merek	12
4. Pengertian Loyalitas Merek	13
a. Indikator Loyalitas Merek	16

b. Tingkatan Loyalitas Merek	16
5. Pengertian Citra Merek	19
a. Indikator Citra Merek	21
6. Pengertian Kepuasan Pelanggan	21
a. Manfaat Realisasi Kepuasan Pelanggan	25
b. Karakteristik Untuk Mewujudkan Kepuasan Pelanggan ..	26
c. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	26
d. Indikator Kepuasan Pelanggan	27
B. Penelitian Terdahulu	29
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	32
A. Kerangka Konseptual	32
B. Hipotesis	36
BAB IV METODE PENELITIAN	38
A. Pendekatan Penelitian	38
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	38
C. Jenis dan Sumber Data	39
D. Teknik Pengumpulan Data	40
E. Populasi dan Sampel	40
F. Metode Analisis Data	41
G. Definisi Operasional dan Pengukurannya	44
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47

A. Deskripsi Objek Penelitian	47
B. Deskripsi Hasil Peneltian	50
1. Deskripsi Responden	50
2. Deskripsi Variabel Penelitian	56
3. Frekuensi dan Jawaban Responden	57
4. Uji Keabsahan Data	62
5. Analisis Regresi Linear Berganda	65
6. Uji Hipotesis	66
7. Uji Koefisien Determinasi	68
BAB VI SIMPULAN DAN SARAN	105
A. Simpulan	105
B. Saran	105
DAFTAR PUSTAKA	106
DAFTAR PUSTAKA	107

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1 Skema Kerangka Konseptual	33
--	----

DAFTAR TABEL

NO	Teks	Halaman
TABEL 1	Matriks Penelitian Terdahulu	27
TABEL 2	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
TABEL 3	Responden Berdasarkan Usia	56
TABEL 4	Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	57
TABEL 5	Responden Berdasarkan Pekerjaan	58
TABEL 6	Responden Berdasarkan Pendapatan	59
TABEL 7	Profil Responden Menurut Loyalitas	60
TABEL 8	Variabel Loyalitas Merek	63
TABEL 9	Variabel Citra Merek	64
TABEL 10	Variabel Kepuasan Pelanggan	66
TABEL 11	Hasil Uji Validitas	68
TABEL 12	Hasil Uji Realibilitas	69
TABEL 13	Nilai Koefisien Regresi Berganda	70
TABEL 14	Hasil Analisis Uji F	72
TABEL 15	Hasil Analisis Uji t	72
TABEL 16	Hasil Uji Koefisien Determinasi	74