

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii

I PENDAHULUAN

1.1	Latar Belakang Masalah	1
1.2	Identifikasi Masalah	3
1.3	Ruang Lingkup	6
1.4	Batasan Masalah	7
1.5	Tujuan Penelitian	7
1.6	Manfaat Penelitian	7
1.7	Sistematika Penulisan	8

II DESKRIPSI PERUSAHAAN

2.1	Latar Belakang Perusahaan	10
2.2	Visi Dan Misi Perusahaan	11
2.3	Struktur Organisasi	12
2.4	Produk yang dipasarkan	14

2.5	<i>Distribution Centre</i>	14
2.6	Produk yang diteliti	15

III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN & HIPOTESIS

3.1	Definisi Citra Perusahaan	16
3.2	Definisi Merek	17
3.3	Definisi Kualitas Produk	19
3.4	Loyalitas Konsumen	21
3.5	Penelitian Terdahulu	25
3.5.1	Hubungan Corporate Image, Brand Image Product dan Product Quality Terhadap Customer Loyalty	29
3.6	Rerangka Pikir	30
3.7	Hipotesis	31

IV METODOLOGI PENELITIAN

4.1	Metode dan Obyek Penelitian	33
4.2	Populasi dan Sampel	34
4.3	Operasionalisasi Variabel	35
4.4	Teknik Pengumpulan Data	39
4.4.1	Data Primer	39
4.4.2	Data Sekunder	39
4.5	Pengujian Data	39
4.6	Metode Analisa Data	40
4.7	Desain Kuisisioner	42
4.7.1	Format Pertanyaan	42

4.7.2	Skala Pengukuran Kuisisioner	43
-------	------------------------------	----

V HASIL DAN ANALISIS

5.1	Teknik Pengumpulan Data Sampel	44
5.2	Analisa Deskriptif	44
5.2.1	Analisa Deskriptif Citra Perusahaan	45
5.2.2	Analisa Deskriptif Citra Merek Krisbow	47
5.2.3	Analisa Deskriptif Kualitas Produk Rack	48
5.2.4	Analisa Deskriptif Loyalitas Konsumen	49
5.3	Analisa Uji Validitas dan Reliabilitas	50
5.4	Analisa Faktor	51
5.4.1	Analisa Faktor Citra Perusahaan	51
5.4.2	Analisa Faktor Citra Merek Krisbow	52
5.4.3	Analisa Faktor Kualitas Produk Rack	53
5.4.4	Analisa Faktor Loyalitas Konsumen	54
5.5	Analisa Regresi Linear Berganda	55
5.5.1	Hubungan antara citra perusahaan dan citra merek Krisbow terhadap loyalitas Konsumen	56
5.5.1.1	Uji T	56
5.5.2	Hubungan Antara Citra Perusahaan dan Kualitas Produk Rak Terhadap Loyalitas Konsumen	57
5.5.2.1	Uji T	57
5.5.3	Hubungan antara Citra Merek Krisbow dan Kualitas Produk Rack terhadap Loyalitas Konsumen	58
5.5.3.1	Uji T	58
5.5.4	Hubungan antara Citra Perusahaan, Citra Merek Krisbow dan Kualitas Produk Rack terhadap Loyalitas Konsumen	59
5.5.4.1	Uji F	59
5.5.4.2	Uji T	61

VI	KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
6.1	Kesimpulan_____	64
6.2	Rekomendasi_____	67
	DAFTAR PUSTAKA_____	69
	DAFTAR LAMPIRAN_____	71
	DAFTAR RIWAYAT HIDUP_____	93