

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI</b> .....	iii
<b>LEMBAR PENGESAHAN PERBIKAN SKRIPSI</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	7
1.4.2 Manfaat Praktis .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu .....	8
2.2 Komunikasi .....	8
2.2.1 Pengertian Komunikasi .....	8
2.2.2 Fungsi Komunikasi .....	9
2.2.3 Konteks Komunikasi .....	9
2.3 Model Komunikasi SMRC Berlo .....	10
2.4 Merek .....	12
2.4.1 Definisi Merek .....	12
2.4.2 Nilai - Nilai Yang Terdapat Pada Merek .....	13
2.4.3 Loyalitas Merek .....	14
2.4.4 Tingkatan Loyalitas Merek .....	16
2.4.5 Aspek Loyalitas Merek .....	17
2.4.6 Faktor Yang Mempengaruhi Merek .....	18
2.4.7 Keuntungan Loyalitas Merek .....	19
2.5 Loyalitas Konsumen .....	20

2.5.1	Pengertian Loyalitas.....	20
2.5.2	Karakteristik Loyalitas Konsumen .....	21
2.5.3	Tahapan Loyalitas Konsumen.....	22
2.6	Faktor Kontribusi Loyalitas Merek.....	23
2.6.1	Kepuasan.....	23
2.6.2	Reputasi.....	24
2.6.3	Citra.....	27
2.6.4	Promosi .....	28
2.6.5	Kualitas .....	30
2.6.6	Brand Attention.....	30
2.6.7	Background Consumer.....	31

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1	Tipe Penelitian .....	34
3.2	Metode Penelitian .....	34
3.3	Populasi dan Sampel.....	35
3.4	Definisi Konsep dan Operasional Konsep .....	37
3.4.1	Definisi Konsep .....	37
3.4.2	Definisi Operasional Konsep .....	37
3.5	Pengukuran <i>Brand Loyalty</i> .....	39
3.6	Pengukuran Loyalitas Pelanggan .....	39
3.7	Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.8	Uji Validitas Dan Reliabilitas .....	40
3.8.1	Uji Validitas .....	40
3.8.2	Uji Relibilitas .....	40
3.8.3	Jenis dan Sumber Data.....	41
3.9	Teknik Analisis Data dan Penyajian Data .....	42
3.10	Hipotesis Penelitian .....	43

### **BAB IV ANALISA HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	44
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan.....	46
4.1.3	Struktur Organisasi .....	48
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian.....	49

4.1.3 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
4.1.3 Karakteristik Berdasarkan Usia .....	50
4.1.3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan .....	51
4.1.3 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan .....	51
4.1.3 Karakteristik Berdasarkan Penghasilan .....	51
4.3 Analisis Kuesioner .....	51
4.4 Analisis Pengaruh .....	61
4.4.1 Uji Validitas .....	61
4.4.2 Uji Relibilitas .....	62
4.8.3 Analisi Regresi.....	63
4.8.4 Uji Korelasi.....	64
4.5 Pembahasan.....	65

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	67
5.2 Saran .....	67

