

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRACT</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>PERNYATAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	4
1.3 Maksud dan tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat dan Kegunaan Penelitian .....	5
1.5 Sistematika Penulisan .....	5
<b>BAB II. SEJARAH PERUSAHAAN</b> .....	7
2.1 Sejarah Perusahaan .....	7
2.2 Lingkup Bidang Usaha .....	8
2.3 Visi dan Misi .....	8
2.4 Strategi dan Tujuan Perusahaan .....	9
2.5 Struktur Organisasi .....	9

2.6 Pasar .....	10
2.7 Sumber Daya .....	11
2.7.1 Sumber Daya Manusia .....	11
2.8 Teknologi .....	11
2.9 Tantangan Bisnis .....	12

### **BAB III. KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN**

<b>HIPOTESA</b> .....	13
3.1 Produk .....	13
3.1.1 Lima Tingkatan Produk .....	13
3.1.2 Atribut Produk .....	14
3.2 Merek .....	16
3.2.1 Manfaat Merek .....	18
3.2.2 Ekuitas Merek .....	19
3.2.3 Asosiasi Merek .....	22
3.2.4 Citra Merek .....	29
3.3 Kepuasan Konsumen .....	32
3.3.1 Pengukuran Kepuasan Konsumen .....	33
3.3.2 Macam Kepuasan Konsumen .....	34
3.3.3 Dimensi Kualitas Produk .....	34
3.3.4 Manfaat Kepuasan Pelanggan .....	36
3.4 Konsep Loyalitas Pelanggan .....	37
3.4.1 Komunikasi Word of Mouth. ....	38
3.4.2 Indikator Dari Word of Mouth .....	39
3.5 Hubungan Antar Variabel Penelitian .....	40

3.5.1 Pengaruh Brand Image Terhadap Loyalitas Konsumen .....	40
3.5.2 Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen .....	41
3.6 Kerangka Berpikir .....	42
3.7 Hipotesa .....	43
3.8 Penelitian Terdahulu .....	43
<b>BAB IV. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>45</b>
4.1 Objek Penelitian .....	45
4.2 Metode Riset .....	45
4.2.1 Populasi .....	45
4.2.2 Sampel .....	45
4.2.3 Jumlah Sampel .....	46
4.2.4 Teknik Penarikan Sampel .....	46
4.2.5 Jenis Data .....	46
4.2.6 Sumber Data .....	47
4.2.7 Metode Pengumpulan Data .....	47
4.2.8 Cara Pengumpulan Data .....	47
4.2.9 Tempat Dan Waktu Penelitian .....	48
4.2.10 Definisi Operasional Variabel .....	48
4.3 Teknik Analisa Data .....	52
4.3.1 Uji Kuesioner .....	52
4.3.2 Uji Data .....	53
4.4 Metode Analisa Data .....	54
4.4.1 Deskriptif.....	54
4.4.2 Pengaruh Antar Variabel .....	55

<b>BAB V. HASIL DAN ANALISIS</b> .....	58
5.1 Karakteristik Responden .....	58
5.1.1 Karakteristik Jenis Kelamin .....	58
5.1.2 Karakteristik Usia .....	59
5.1.3 Karakteristik Tempat Tinggal .....	59
5.1.4 Karakteristik Pendidikan .....	60
5.1.5 Karakteristik Pekerjaan .....	61
5.1.6 Karakteristik Penghasilan .....	61
5.2 Hasil Persepsi Responden atas Citra Merek, Kepuasan, Loyalitas.....	62
5.3 Deskriptif Variabel Penelitian .....	64
5.4 Uji Reabilitas dan Validitas .....	65
5.4.1 Uji Reabilitas .....	66
5.4.2 Uji Validitas .....	66
5.5 Uji Normalitas Model .....	68
5.6 Uji Linearitas .....	70
5.7 Uji Asumsi Klasik .....	71
5.7.1 Uji Multikolinearitas .....	71
5.7.2 Uji Autokorelasi .....	72
5.7.3 Uji Heterokedasitas .....	73
5.8 Analisis Regresi .....	74
5.8.1 Pengujian Hipotesis Secara Simultan .....	77
5.6.2 Pengujian Hipotesis Secara Parsial .....	78

<b>BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	80
6.1 Kesimpulan .....	80
6.2 Saran .....	81
DAFTAR PUSTAKA .....	83
LAMPIRAN.....	85
RIWAYAT HIDUP .....	121



U N I V E R S I T A S  
M E R C U B U A N A