

# DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	ii
<b>ABSTRACT</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xi
<b>BAB I     PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	7
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	8
1. Tujuan Penelitian.....	8
2. Kontribusi Penelitian.....	8
<b>BAB II    KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
A. Kajian Pustaka.....	9
1. Manajemen Pemasaran.....	9
2. Loyalitas Pelanggan.....	12
3. Citra Merek.....	16
4. Kualitas Produk.....	24
5. Kepercayaan Pelanggan.....	26
6. Penelitian Terdahulu.....	29
B. Rerangka Pemikiran.....	34
C. Hipotesis.....	38
<b>BAB III   METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	39
B. Desain Penelitian.....	39
C. Definisi Dan Operasional Variabel .....	39
D. Skala Pengukuran.....	49
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	49
F. Teknik Pengumpulan Data.....	51
G. Metode Analisis.....	51

1. Karakteristik Responden.....	51
2. Analisis Deskriptif.....	51
3. Uji Hipotesis.....	53
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN HASIL PENELITIAN</b>	
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	59
B. Karakteristik Jawaban Responden .....	59
C. Analisa Deskripsi .....	64
1. Deskriptif Variabel Citra Merek.....	64
2. Deskriptif Variabel Kualitas Produk.....	65
3. Deskriptif Variabel Kepercayaan Pelanggan.....	67
4. Deskriptif Variabel Loyalitas Konsumen.....	68
D. Model Struktural.....	69
E. Evaluasi <i>Measurement (Outer)</i> Model.....	71
F. Pengujian Model Struktural.....	75
G. <i>Goodness of Fit Model</i> .....	76
H. Pengujian Hipotesis.....	76
I. Pembahasan .....	81
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan.....	83
B. Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA.....	86
LAMPIRAN.....	88