

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
PRAKATA	vi
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
INTISARI	xvi
ABSTRAK	xvii
BAB I PENGANTAR	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Tujuan Penelitian	6
C. Manfaat Penelitian	6
D. Keaslian Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Loyalitas Konsumen	17
1. Pengertian Loyalitas Konsumen	17
2. Indikator Loyalitas Konsumen	20
3. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen	24
B. Citra Merek	47
1. Pengertian Citra Merek	31
2. Indikator Citra Merek	34
3. Faktor Yang Mempengaruhi Citra Merek	43
C. Hubungan Antara Citra Merek (<i>Brand Image</i>) dan Loyalitas Konsumen (<i>Customer Loyalty</i>)	50
D. Hipotesis Penelitian	54

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian	55
B. Definisi Operasional Variabel Penelitian	55
1. Loyalitas Konsumen (<i>Customer Loyalty</i>)	55
2. Citra Merek (<i>Brand Image</i>)	56
C. Responden Penelitian	56
D. Metode Pengumpulan Data	57
1. Skala Loyalitas Konsumen	57
2. Skala Citra Merek	58
E. Validitas dan Reliabilitas	59
F. Metode Analisis Data	61

BAB IV PELAKSANAAN DAN HASIL PENELITIAN

A. Orientasi Kacah dan Persiapan Penelitian	62
1. Orientasi Kacah	62
2. Persiapan Penelitian	63
a. Persiapan Administrasi	63
b. Persiapan Alat Ukur	63
c. Uji Coba Alat Ukur	64
d. Hasil Uji Coba Alat Ukur	65
e. Uji Validitas Reliabilitas	65
B. Laporan Pelaksanaan Penelitian	67
C. Hasil Penelitian	68
1. Deskripsi Responden Penelitian	68
2. Deskripsi Data Penelitian	72
3. Uji Asumsi	74
a. Uji Normalitas	74
b. Uji Homogenitas	74
c. Uji Linearitas	75
d. Uji Hipotesis	76
4. Analisis Tambahan	77
D. Pembahasan	81

BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	87
B. Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel

Tabel. 1. Distribusi Butir Aitem Skala Loyalitas Konsumen	58
Tabel. 2. Distribusi Butir Aitem Skala Citra Merek	59
Tabel. 3. Distribusi Aitem Skala Citra Merek Setelah Uji Coba	66
Tabel. 4. Distribusi Aitem Skala Loyalias Konsumen Setelah Uji Coba	67
Tabel. 5. Deskripsi Responden Penelitian	68
Tabel. 6. Kategorisasi Berdasarkan Norma Persentil	72
Tabel. 7. Hasil Uji Normalitas	74
Tabel. 8. Hasil Uji Homogenitas	75
Tabel. 9. Hasil Uji Linearitas	75
Tabel. 10. Hasil Uji Hipotesis	76
Tabel. 11. Analisis Tambahan Uji Normalitas Berdasarkan Jenis Kelamin	77
Tabel. 12. Analisis Tambahan Uji Korelasi Berdasarkan Jenis Kelamin	78
Tabel. 13. Analisis Tambahan Uji Beda Berdasarkan Jenis Kelamin	79
Tabel. 14. Analisis Tambahan Uji Normalitas Berdasarkan Status	79
Tabel. 15. Analisis Tambahan Uji Korelasi Berdasarkan Status	80

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	
Lampiran 1 Skala Uji Coba	96
Lampiran 2 Tabulasi Data Uji Coba Citra Merek	107
Lampiran 3 Tabulasi Data Uji Coba Loyalitas Konsumen.....	110
Lampiran 4 Hasil Uji Coba Validitas dan Realibilitas Citra Merek	113
Lampiran 5 Hasil Uji Coba Validitas dan Realibilitas Loyalitas Konsumen	116
Lampiran 6 Skala Penelitian	118
Lampiran 7 Tabulasi Data Penelitian Citra Merek	129
Lampiran 8 Tabulasi Data Penelitian Loyalitas Konsumen	136
Lampiran 9 Deskripsi Responden	143
Lampiran 10 Uji Asumsi	150
Lampiran 11 Hasil Analisis Tambahan	159
Lampiran 12 Surat Ijin Penelitian	168
Lampiran 13 Informed Consent	169