

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
ABSTRAKSI	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Landasan Teori	9
1. Loyalitas Pelanggan	9
2. Citra Merek	11
3. Kepuasan Pelanggan	14
4. Kepercayaan	17
B. Penelitian Terdahulu	20
C. Hubungan Antar Variabel	22
D. Kerangka Konseptual	24
E. Hipotesis Penelitian	25
BAB III : METODE PENELITIAN	26
A. Rancangan Penelitian.....	26
B. Populasi.....	26

C. Sampel dan Teknik Sampling	27
D. Jenis Data Penelitian	28
E. Prosedur Pengambilan Data	28
F. Klasifikasi Variabel Penelitian	30
G. Definisi Operasional Variabel	30
H. Teknik Analisis Data	32
I. Model dan Alat Analisis	34
J. Uji Instrumen	35
1. Validitas	35
2. Reliabilitas	37
K. Teknik Analisis Data	38
1. Analisis Deskriptif	38
2. Metode Regresi Linier Berganda	38
3. Uji Hipotesis	39
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
A. Hasil Penelitian	43
1. Analisis Deskriptif Responden	43
a. Jenis Kelamin	43
b. Usia	44
c. Pekerjaan	45
d. Penghasilan	46
2. Analisis Deskriptif Variabel	47
a. Variabel Citra Merek	48
b. Variabel Kepuasan Pelanggan	49
c. Variabel Kepercayaan.....	51
d. Variabel Loyalitas Pelanggan.....	52
3. Pengujian Hipotesis	53
a. Analisis Linier Berganda	54
B. Pembahasan.....	60
BAB V.KESIMPULAN DAN SARAN	65

A. Kesimpulan	65
B. Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN 1.....	73

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1 Rekapitulasi Data 30 Responden	36
Tabel 3.2 Hasil Analisis Diskripsi Variabel.....	40
Tabel 3.2 Hasil Pengujian Reliabilitas	38
Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis Kelamin.....	43
Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan Usia.....	44
Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan	45
Tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan Penghasilan.....	46
Tabel 4.5 Penilaian Citra Merek	49
Tabel 4.6 Penilaian Kepuasan Pelanggan	50
Tabel 4.7 Penilaian Kepercayaan.....	51
Tabel 4.8 Penilaian Loyalitas Pelanggan	52
Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	24
-------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. Kuesioner	73
LAMPIRAN 2. Rekapitulasi Data 30 Responden	76
LAMPIRAN 3. HASIL VALIDITAS RELIABELITAS	77
LAMPIRAN 4. Rekapitulasi Data 100 Responden.....	83
LAMPIRAN 5. Rekapitulasi Nilai Rata-Rata Variabel	87
LAMPIRAN 6. Analisis Deskripsi Responden.....	90
LAMPIRAN 7. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	92