

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Ekuitas Merek.....	9
2.1.2 Inovasi Produk.....	12
2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	13
2.1.4 Loyalitas Pelanggan.....	14
2.2 Penelitian Terdahulu.....	16
2.3 Kerangka Penelitian.....	21
2.4 Hubungan Antar Variabel dan Hipotesis.....	21
2.4.1 Pengaruh Ekuitas Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	21
2.4.2 Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	22
2.4.3 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	23

2.4.4 Pengaruh Ekuitas Merek dan Inovasi Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan yang Dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
3.1 Pendekatan Penelitian.....	26
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	27
3.2.1 Tempat Penelitian.....	27
3.2.2 Waktu Penelitian.....	27
3.3 Populasi,Sampel,dan Tingkat Tanggapan Responden.....	27
3.3.1 Populasi.....	27
3.3.2 Sampel.....	28
3.3.3 Tingkat Tanggapan Responden.....	29
3.4 Definisi Variabel dan Operasional Variabel Penelitian	30
3.4.1 Definisi Variabel Penelitian.....	30
3.4.2 Operasional Variabel Penelitian.....	31
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.6 Metode Pengukuran Data Penelitian.....	35
3.7 Metode Pengujian Instrumen Penelitian.....	36
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	36
3.8.1 Uji Validitas Instrumen (<i>Test of Validity</i>).....	37
3.8.2 Uji Reliabilitas Instrumen (<i>Test of Reliability</i>).....	39
3.9 Teknik Analisis Data.....	40
3.9.1 Analisis Deskriptif.....	40
3.9.2 Metode Statistik Inferensial.....	41

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1 Hasil Penelitian.....	45
4.1.1 Analisis Deskriptif.....	45
1. Analisis Deskriptif Responden.....	45
2. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	47
4.1.2 Uji Asumsi Model Persaman Struktural.....	50
1. Identifikasi Model Struktural.....	51
2. Uji Kesesuaian Model (<i>Goodness of Fit</i>).....	51
3. Pengujian Hipotesis.....	53
4.2 Pembahasan.....	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	63
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA.....	65
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	69