

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAKSI.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	14
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Manfaat Penelitian.....	15
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	15
1.4.2 Manfaat Praktis .....	16
1.5 Tinjauan Pustaka.....	16
1.5.1 Tinjauan Teori .....	16
1.5.2 Tinjauan Empirik .....	35
1.6 Hubungan Antar Variabel .....	61
1.7 Kerangka Pemikiran .....	65
1.8 Hipotesis.....	72
1.9 Model Hipotesis.....	73
1.10 Definisi Konsep, Operasional, dan Indikator .....	74
1.10.1 Definisi Konsep .....	74
1.10.2 Definisi Operasional .....	75
1.11 Metode Penelitian .....	80
1.11.1 Tipe Penelitian .....	80
1.11.2 Ruang Lingkup Penelitian.....	80

1.11.3 Objek Penelitian.....	80
1.11.4 Populasi dan Sampel.....	81
1.11.5 Teknik <i>Sampling</i> .....	82
1.11.6 Sumber Data.....	83
1.11.7 Teknik Pengumpulan Data.....	83
1.11.8 Skala Pengukuran Data.....	83
1.11.9 Uji Instrumen Penelitian .....	84
1.11.10 Teknis Analisis Data.....	86
1.11.11 Uji Hipotesis .....	87
<b>BAB II GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN.....</b>	<b>89</b>
2.1 Profil Perusahaan.....	89
2.2 Sejarah Perusahaan.....	90
2.3 Logo Perusahaan .....	90
2.4 Produk Liptint Emina .....	91
<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>96</b>
3. 1 Hasil Uji Instrumen .....	96
3.1.1 Hasil Uji Validitas.....	96
3.1.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	99
3.2 Karakteristik Responden .....	100
3.2.1 Berdasarkan Usia Responden .....	100
3.2.2 Berdasarkan Asal Kabupaten Responden .....	101
3.3 Analisis Data.....	102
3.3.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	102
3.3.2 Analisis Statistik Inferensial .....	130
3.4 Pembahasan .....	141
3.4.1 Pengaruh Kualitas Produk (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Z)...	141
3.4.2 Pengaruh Citra Merek (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Z).....	142
3.4.3 Pengaruh Kualitas Produk (X1) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) ...	144
3.4.4 Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	145
3.4.5 Pengaruh Kepuasan Pelanggan (Z) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) .....	146
3.4.6 Pengaruh Kualitas Produk (X1) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) melalui Kepuasan Pelanggan (Z).....	147

3.4.7 Pengaruh Citra Merek (X2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) melalui Kepuasan Pelanggan (Z).....	148
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>150</b>
4.1 Kesimpulan.....	150
4.2 Saran.....	151
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>154</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>160</b>