

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	ii
SURAT KETERANGAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
MOTTO	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1

1.2.	Identifikasi dan Perumusan Masalah.....	8
1.2.1	Identifikasi Masalah	8
1.2.2	Rumusan Masalah	9
1.3.	Maksud, Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
1.3.1	Maksud Penelitian	9
1.3.2	Tujuan Penelitian.....	10
1.3.3	Manfaat Penelitian.....	10
1.4.	Kegunaan Penelitian	11
1.4.1	Kegunaan Praktis	11
1.4.2	Kegunaan Akademis	12
1.5	Lokasi dan Waktu Penelitian	12
1.5.1	Lokasi	12
1.5.2	Waktu Penelitian	12

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN

HIPOTESIS	14
 2.1. Kajian Pustaka	14
 2.1.1 Brand Image.....	14
 2.1.2 Brand Awareness.....	17
 2.1.3 Loyalitas Konsumen.....	21
 2.1.4 Penelitian Terdahulu	26
 2.2 Kerangka Pemikiran	30
 2.2.1 Hubungan Brand Image Terhadap Loyalitas Konsumen.....	31
 2.2.2 Hubungan Brand Awareness Terhadap Loyalitas Konsumen.....	32
 2.2.3 Hubungan Brand Image dan Brand Awareness Terhadap Loyalitas Konsumen.....	33
 2.3 Hipotesis Penelitian	34

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....36

3.1. Objek Penelitian36

3.2. Metode Penelitian36

3.2.1 Desain Penelitian 37

xi

3.2.2 Operasionalisasi Variabel43

3.2.3 Sumber dan Teknik Penentuan Data46

3.2.4 Teknik Pengumpulan Data 49

3.2.5 Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis 57

BAB IV PEMBAHASAN.....68

4.1 Sejarah Perusahaan.....68

4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....68

4.1.2 Struktur Organisasi.....69

4.2 Pembahasan Penelitian.....69

4.2.1 Karakteristik Responden.....70

4.2.2 Analisis Deskriptif.....	74
4.2.3 Analisis Verifikatif.....	103
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	121
5.1 Kesimpulan.....	121
5.2 Saran.....	123
DAFTAR PUSTAKA.....	124
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

