

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT KETERANGAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
LEMBAR KEASLIAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah	12
1.2.1 Identifikasi Masalah	12
1.2.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian	13
1.3.1 Maksud Penelitian	13
1.3.2 Tujuan Penelitian	13
1.4 Kegunaan Penelitian	14
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	15
1.5.1 Lokasi Penelitian.....	15
1.5.2 Waktu Penelitian	15
BAB II	17
KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS.....	17
2.1 Kajian Pustaka	17
2.1.1 Pengalaman Merek (<i>Brand experience</i>).....	17
2.1.2 Citra Merek (<i>Brand image</i>).....	20
2.1.3 Loyalitas Merek (<i>Brand loyalty</i>).....	25
2.1.4 Penelitian Terdahulu	29
2.2 Kerangka pemikiran	32
2.2.1 Keterkaitan Antar Variabel	33

2.3	Hipotesis	36
BAB III.....		37
METODE PENELITIAN		37
3.1	Objek Penelitian	37
3.2	Metode Penelitian.....	37
3.2.1	Desain Penelitian.....	38
3.2.2	Operasionalisasi Variabel.....	42
3.2.3	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.2.4	Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.2.5	Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis	47
BAB IV		58
METODE PENELITIAN		58
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	58
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan	58
4.1.2	Struktur Organisasi Perusahaan	59
4.2	Karakteristik Responden	60
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	61
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	62
4.3	Analisis Deskriptif.....	64
4.3.1	Analisis Deskriptif Pengalaman Merek (X).....	65
4.3.2	Analisis Deskriptif Citra Merek (Z).....	70
4.3.3	Analisis Deskriptif Loyalitas Merek (Y)	74
4.4	Analisis Verifikatif	78
4.4.1	Skema Model Partial Least Square	78
4.4.2	Evaluasi Outer Model	79
4.4.3	<i>Evaluasi Inner Model</i>	83
BAB V.....		99
KESIMPULAN DAN SARAN		99
5.1	Kesimpulan.....	99
5.2	Saran.....	101
DAFTAR PUSTAKA.....		103
LAMPIRAN.....		108