DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....i
PERNYATAAN KEASLIAN ii
MOTTO iii
ABSTRACT iv
ABSTRAK.....v
KATA PENGANTAR vi
DAFTAR ISI ix
DAFTAR GAMBAR xii
DAFTAR TABEL xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian 1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah 8
1.2.1 Identifikasi Masalah 8
1.2.2 Rumusan Masalah 9
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 10
1.3.1 Maksud Penelitian 10
1.3.2 Tujuan Penelitian 10
1.4 Kegunaan Penelitian 11
1.4.1 Kegunaan Praktis 11
1.4.2 Kegunaaan Akademis 12
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian 12

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka 14
2.1.1 Kualitas Produk 14
2.1.1.1 Pengertian Kualitas produk 14
2.1.1.2 Dimensi Kualitas 16

2.1.2 Ekuitas Merek 19
2.1.2.1 Pengertian Ekuitas Merek 19
2.1.2.2 Elemen-Elemen Ekuitas Merek 20
2.1.2.3 Nilai Ekuitas Merek 23
2.1.2.4 Membangun Ekuitas Merek 24
2.1.3 Keputusan Pembelian 25
2.1.3.1 Pengertian Keputusan Pembelian 26
2.1.3.2 Motif-Motif Pembelian 27
2.1.3.3 Tahap-Tahap Proses Keputusan Pembelian Konsumen 28
2.1.4 Hasil Penelitian Sebelumnya 30
2.2 Kerangka Pemikiran 34
2.2.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Ekuitas Merek 35
2.2.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian 35
2.2.3 Pengaruh Ekuitas Merek Terhadap Keputusan Pembelian 36
2.2.4 Pengaruh Kualitas Produk dan Ekuitas Merek Terhadap Keputusan Pembelian 38
2.3 Hipotesis 41

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian 43
3.2 Metode Penelitian 43
3.2.1 Desain Penelitian 44
3.2.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian 46
3.2.3 Sumber dan Teknik Penentuan Data 49
3.2.3.1 Sumber Data 49
3.2.3.2 Teknik Penentuan Data 49
3.2.4 Teknik Pengumpulan Data 51
3.2.4.1 Uji Validitas 52
3.2.4.2 Uji Reliabilitas 54
3.2.4.3 Uji MSI 57

3.2.5 Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis 58
3.2.5.1 Rancangan Analisis 58
3.2.5.2 Pengujian Hipotesis 66

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan 72
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan 72
4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan 73
4.1.3 Job Description..... 74
4.1.4 Aktivitas Perusahaan 75
4.2 Karakteristik Responden 76
4.3 Analisis Deskriptif 78
4.3.1 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Produk..... 78
4.3.2 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Ekuitas Merek..... 84
4.3.3 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian..... 90
4.4 Analisis Verifikatif..... 96
4.4.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Ekuitas Merek..... 99
4.4.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian 101
4.4.3 Pengaruh Ekuitas Merek Terhadap Keputusan Pembelian..... 102
4.4.4 Pengaruh Kualitas Produk dan Ekuitas Merek Terhadap Keputusan Pembelian 103

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan 105
5.2 Saran 106

DAFTAR PUSTAKA..... 108
LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

No **Judul Gambar** **Hal**

2.1 Proses Pengambilan Keputusan Pembelian..... 28
2.2 Paradigma Penelitian..... 40
3.1 Model Analisis Jalur..... 63
3.2 Uji Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis..... 69
4.1 Struktur Organisasi Toko Zoya Bandung Indah Plaza..... 73
4.2 Garis Kontinum Kualitas Produk..... 83
4.3 Garis Kontinum Ekuitas Merek 89
4.4 Garis Kontinum Keputusan Pembelian 95
4.5 Diagram Jalur dan Koefisien Jalur 99
4.6 Daerah Penerimaan Dan Penolakan H_0 Pada Uji Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Ekuitas Merek.....100
4.7 Daerah Penerimaan Dan Penolakan H_0 Pada Uji Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....101
4.8 Daerah Penerimaan Dan Penolakan H_0 Pada Uji Pengaruh Ekuitas Merek Terhadap Keputusan Pembelian.....102
4.9 Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 Pada Uji Bersama-sama....104

DAFTAR TABEL

No	Judul Tabel	Hal
1.1	Data Pra Survey Tentang Kualitas Produk Zoya	3
1.2	Data Pra survey Tentang Ekuitas Merek Produk Fashion Muslim di Bandung Indah Plaza	5
1.3	Data Penjualan di Toko Zoya Bandung Indah Plaza	7
1.4	Jadwal Kegiatan Penelitian	13
2.1	Penelitian Terdahulu	31
3.1	Desain Penelitian	46
3.2	Operasionalisasi Variabel	47
3.3	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	53
3.4	Hasil Uji Validitas Variabel Ekuitas Merek	54
3.5	Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian	54
3.6	Standar Penilaian Koefisien Validitas dan Reliabilitas	56
3.7	Hasil Pengujian Reliabilitas	57
3.8	Kriteria Persentase Skor Tanggapan Responden Terhadap Skor Ideal	60
3.9	Tabel Keeratan Korelasi	63
3.10	Kategori Korelasi Metode Guilford	71
4.1	Usia Responden	76
4.2	Rata-Rata Pengeluaran Responden Per Bulan	76
4.3	Sumber Informasi Yang Diperoleh Mengenai Zoya	77
4.4	Rekapitulasi Tanggapan Responden pada Indikator Estetika Produk	78
4.5	Rekapitulasi Tanggapan Responden pada Indikator Kinerja Produk	78
4.6	Rekapitulasi Tanggapan Responden pada Indikator Daya Tahan Produk	80

4.7 Rekapitulasi Tanggapan Responden pada Indikator Kualitas yang Dipersepsikan..... 81
4.8 Ringkasan Presentase Skor Tanggapan Responden Atas Kualitas Produk Zoya..... 82
4.9 Kriteria Presentase Skor Tanggapan Resonden Terhadap Skor Ideal 83
4.10 Rekapitulasi Tanggapan Responden pada Indikator Kesadaran Merek..... 84
4.11 Rekapitulasi Tanggapan Responden pada Indikator Asosiasi Merek 86
4.12 Rekapitulasi Tanggapan Responden pada Indikator Persepsi Kualitas Merek..... 87
4.13 Rekapitulasi Tanggapan Responden pada Indikator Loyalitas Merek..... 88
4.14 Ringkasan Presentase Skor Tanggapan Responden Atas Ekuitas Merek Zoya..... 89
4.15 Rekapitulasi Tanggapan Responden pada Pengenalan Masalah..... 91
4.16 Rekapitulasi Tanggapan Responden pada Pencarian Informasi. 92
4.17 Rekapitulasi Persentase Skor Tanggapan Responden pada Evaluasi Alternatif..... 92
4.18 Rekapitulasi Tanggapan Responden pada Keputusan Pembelian 93
4.19 Rekapitulasi Tanggapan Responden pada Perilaku Pasca Pembelian 94
4.20 Ringkasan Presentase Skor Tanggapan Responden Atas Keputusan Pembelian 95
4.21 Korelasi Antar Variabel..... 97
4.22 Koefisien Jalur Masing-Masing Variabel Independen Terhadap Variabel Dependen..... 98

DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul Lampiran
Lampiran 1	Kuesioner Penelitian
Lampiran 2	Surat Izin Permohonan Penelitian
Lampiran 3	Surat Izin Penerimaan Penelitian
Lampiran 4	Berita Acara Bimbingan Penelitian
Lampiran 5	Lembar Revisi Seminar Usulan Penelitian
Lampiran 6	Lembar Revisi Sidang
Lampiran 7	Hasil Tabulasi Variabel X_1,X_2,Y
Lampiran 8	Hasil Pengolahan *SPSS 19.0 For Windows*