DAFTAR ISI

Hal

LEMBAR PENGESAHAN

PERNYATAAN KEASLIAN

MOTTO

ABSTRAK..... i

ABSTRACT..... ii

KATA PENGANTAR..... iii

DAFTAR ISI..... v

DAFTAR GAMBAR..... ix

DAFTAR TABEL..... x

DAFTAR LAMPIRAN..... xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian..... 1

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah 6

1.2.1 Identifikasi Masalah..... 6

1.2.2 Rumusan Masalah..... 8

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian..... 8

1.3.1 Maksud Penelitian 8

1.3.2 Tujuan Penelitian..... 8

1.4 Kegunaan Penelitan..... 9

1.4.1 Kegunaan Praktis..... 9

1.4.1.1 Bagi Perusahaan..... 9

1.4.1.2 Bagi Pihak Lain 9

1.4.2 Kegunaan Akademis..... 9

1.4.2.1 Bagi penulis 9

1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian..... 10

This PDF was created using the PDF Converter Elite software.
To remove this watermark, please license this product at www.pdfconverter.com

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka 11
2.1.2 Konsep Merek 11
2.1.2.1 Pengertian Merek 11
2.1.2.2 Jenis Merek 18
2.1.2.3 Strategi Merek 19
2.1.3 House Brand 20
2.1.3.1 Pengertian House Brand 20
2.1.3.2 Faktor kunci keberhasilan produk House Brand .. 21
2.1.3.3 Strategi House Brand 24
2.1.4 Konsep kepuasan Konsumen 27
2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Konsumen 27
2.1.4.2 Teoritis Kepuasan-Ketidakpuasan Konsumen 29
2.1.4.3 Pengukuran Kepuasan konsumen 33
2.1.4.4 Strategi Meningkatkan Kepuasan Konsumen 35
2.1.5 Konsep Loyalitas konsumen 40
2.1.5.1 Pengertian Loyalitas konsumen 40
2.1.5.2 Karakteristik Loyalitas konsumen 41
2.1.5.3 Jenis-Jenis Loyalitas konsumen 42
2.1.5.4 Tahap Pertumbuhan Loyalitas konsumen 45
2.1.5.5 Mempertahankan Loyalitas konsumen 50
2.1.6 Dampak Produk House Brand terhadap Loyalitas konsumen 50
2.2 Kerangka Pemikiran Dan Hipotesis 54
2.2.1 Kerangka Pemikiran 54
2.2.2 Hipotesis 59

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian 60
3.2 Metode Penelitian 60

This PDF was created using the PDF Converter Elite software.
To remove this watermark, please license this product at www.pdfconverter.com

3.2.1 Desain Penelitian 62
3.2.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian 67
3.2.3 Metode Penarikan Sampel..... 71
3.2.3.1 Populasi 71
3.2.3.2 Sampel 71
3.2.4 Jenis dan Metode Pengumpulan Data..... 73
3.2.4.1 Jenis Data..... 73
3.2.4.2 Metode Pengumpulan Data..... 73
3.2.5 Metode Analisis dan Perancangan Uji Hipotesis..... 74
3.2.5.1 Metode Analisis..... 74
3.2.5.1.1 Uji Kualitas Data 75
3.2.5.1.1.1 Uji Validitas..... 75
3.2.5.1.1.2 Uji Realibilitas..... 78
3.2.5.1.2 Analisis Deskriptif..... 83
3.2.5.1.2.1 Analisis Kepuasan Konsumen… 86
3.2.5.1.3 Analisis Verifikatif 90
3.2.5.1.3.1 *Method of Succesive Interval (MSI)*..... 91
3.2.5.1.3.2 Menentukan nilai transformasi... 92
3.2.5.1.3.3 Analisis Regresi Liniar Sederhana..... 93
3.2.5.1.3.4 Analisis Koefisien Korelasi *Product Moment Method (Pearson)* 94
3.2.5.1.3.5 Analisis Koefisien Determinasi.. 96
3.2.5.2 Perancangan Hipotesis..... 97

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian..... 100
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan..... 100
4.1.2 Struktur Organisasi Yomart cabang garuda..... 107

This PDF was created using the PDF Converter Elite software.
To remove this watermark, please license this product at www.pdfconverter.com

4.1.3 Deskripsi Jabatan Yomart cabang garuda..... 108
4.1.4 Aspek Perusahaan 111
4.2 Pembahasan Penelitian 112
4.2.1 Hasil Analisis……..... 112
4.2.1.1 Analisis Deskriptif..... 112
4.2.1.1.1 Data responden…… 113
4.2.1.1.2 Tanggapan responden mengenai produk house brand yang ditawarkan oleh Yomart… 117
4.2.1.1.3 Harapan Konsumen Mengenai *house brand* pada *minimarket* Yomart cabang garuda ..... …… 140
4.2.1.1.4 Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Konsumen Pada Produk Yomart… 148
4.2.1.1.5 *Important Performance Analysis* (IPA) ……... 153
4.2.1.2 Analisis Verifikatif…….. 165
4.2.1.2.1 Dampak Produk house brand terhadap loyalitas konsumen Yomart……..... 165
4.2.1.2.2 Analisis Regresi Linear Sederhana…….. 165
4.2.1.2.3 Analisis Korelasi Pearson……. 168
4.2.1.2.4 Analisis Koefisien Determinasi…… 170
4.2.2 Hasil Uji Hipotesis…… 171

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan ……... 175
5.2 Saran …… 176

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

This PDF was created using the PDF Converter Elite software.
To remove this watermark, please license this product at www.pdfconverter.com