DAFTAR ISI

Hal

LEMBAR PENGESAHAN i

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN..... ii

MOTTO iii

ABSTRACT iv

ABSTRAK v

KATA PENGANTAR vi

DAFTAR ISI..... ix

DAFTAR TABEL..... xiv

DAFTAR GAMBAR xvii

DAFTAR LAMPIRAN xvii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah 6

1.2.1 Identifikasi Masalah..... 6

1.2.2 Rumusan Masalah 7

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 7

1.3.1 Maksud Penelitian..... 7

1.3.2 Tujuan Penelitian 8

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian 8

1.4.1 Kegunaan Praktis 8

1.4.2 Kegunaan Akademis 9

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian 9

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustak 11

2.1.1 Kualitas Produk 12

2.1.1.1 Pengertian Kualitas Produk 12

2.1.1.2 Karakteristik kualitas produk 13

2.1.1.3 Prespektif Kualitas 14

2.1.1.4 Dimensi Kualitas Produk 15

2.1.2 Citra Merek 17

2.1.2.1 Pengertian Citra Merek 17

2.1.2.2 Proses Pengembangan Citra Merek 18

2.1.2.3 Pengukuran Citra Merek 19

2.1.3 Loyalitas Pelanggan 22

2.1.3.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan 22

2.1.3.2 Prinsip-Prinsip Loyalitas Pelanggan 23

2.1.3.3 Keuntungan Adanya Loyalitas Pelanggan 24

2.1.3.4 Karakteristik Loyalitas Pelanggan 25

2.1.3.5 Merancang dan Menciptakan Loyalitas 26

2.1.3.6 Tingkat Loyalitas Pelanggan 27

2.1.4 Hasil Penelitian Terdahulu 29
2.2 Kerangka Pemikiran 30
2.2.1 Keterkaitan Kualitas Produk Dan Citra Merek 31
2.2.2 Keterkaitan Kualitas Produk Dan Loyalitas Pelanggan 32
2.2.3 Keterkaitan Citra Merek Dan Loyalitas Pelanggan 32
2.3 Hipotesis 33

BAB III OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian 35
3.2 Metode Penelitian 36
3.2.1 Desain Penelitian..... 37
3.2.2 Operasional Variabel Penelitian 38
3.2.3 Sumber dan Teknik Penentuan Data 40
3.2.3.1 Sumber Data 40
3.2.3.2 Teknik Penentuan Data 41
3.2.4 Teknik Pengumpulan Data 42
3.2.4.1 Uji Validitas 43
3.2.4.2 Uji Realibilitas..... 45
3.2.4.3 Uji MSI *(Methode Of Successive Interval)* 47
3.2.5 Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis 49
3.2.5.1 Metode Analisis Deskriptif dan Verifikatif 49
3.2.5.2 Pengujian Hipotesis 53

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan 58

4.1.1 Sejarah Perusahaan 58

4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan 60

4.1.3 Uraian Tugas (*Job Description*) 60

4.2 Karakteristik Pelanggan 64

4.3 Analisis Deskriptif 68

4.3.1 Analisis Deskriptif Mengenai Tanggapan Pelanggan Terhadap Kualitas Produk Kaos Distro Airplane System Bandung 68

4.3.2 Analisis Deskriptif Mengenai Tanggapan Pelanggan Terhadap Citra Merek Distro Airplane System Bandung 76

4.3.3 Analisis Deskriptif Mengenai Tanggapan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Distro Airplane System Bandung 82

4.4 Analisis Verifikatif 86

4.4.1 Pengaruh Kualitas Produk Kaos dan Citra Merk Terhadap Loyalitas Pelanggan *Distro Airplane System* Bandung 86

4.4.2 Analisis Korelasi Simultan Antara Kualitas Produk (X_1) dan Citra Merek (X_2) dengan Loyalitas Pelanggan (Y) 88

4.4.3 Analisis Korelasi Parsial Kualitas Produk (X_1)
dengan Loyalitas Pelanggan (Y) 88
4.4.4 Analisis Korelasi Parsial Citra Merek (X_2)
dengan Loyalitas Pelanggan (Y) 89

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 96

5.2 Saran 98

DAFTAR PUSTAKA

KUISIONER

LAMPIRAN - LAMPIRAN