DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHANi

PERNYATAAN KEASLIANii

MOTTO iii

ABSTRACTiv

ABSTRAKv

KATA PENGANTAR vi

DAFTAR ISI ix

DAFTAR GAMBAR xiii

DAFTAR TABEL xiv

DAFTAR LAMPIRANxviii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi Dan Rumusan Masalah 10

1.2.1 Identifikasi Masalah 10

1.2.2 Rumusan Masalah 11

1.3 Maksud Dan Tujuan Penenlitian 11

1.3.1 Maksud Penelitian 11

1.3.2 Tujuan Penelitian 11

1.4 Kegunaan Penelitian 12

1.4.1 Kegunaan Akademis 12

1.4.2 Kegunaan Praktis 13

1.5 Lokasi Dan Tempat Penelitian 13

1.5.1 Lokasi Penelitian 14

1.5.2 Waktu Penelitian 14

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

1.1 Kajian Pustaka 15

1.1.1 Ekuitas Merek 15

1.1.1.1. Pengertian Ekuitas Merek 15

1.1.1.2. Manfaat Ekuitas Merek 16

1.1.1.3. Elemen-Elemen Ekuitas Merek 17

1.1.2 Nilai Pelanggan 25

1.1.2.1 Pengertian Nilai Pelanggan 25

1.1.2.2 Sumber Nilai Pelanggan 27

1.1.2.3 Proses Penghantaran Nilai Pelanggan 27

1.1.2.4 Indikator Nilai Pelanggan 28

1.1.3 Loyalitas Pelanggan 30

1.1.3.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan 30

1.1.3.2 Manfaat Loyalitas Pelanggan 31

1.1.3.3 Upaya Mempertahankan Loyalitas Pelanggan 32

1.1.3.4 Indikator Loyalitas pelanggan 33

1.1.4 Hasil Penelitian Sebelumnya 35

1.2 Kerangka Pemikiran 37

1.2.1 Keterkaitan Ekuitas Merek dengan Loyalitas pelanggan 39

1.2.2 Keterkaitan Nilai Pelanggan dengan Loyalitas pelanggan 41

1.3 Hipotesis 44

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian 46

3.2 Metode Penelitian 47

2.

3.

3.1

3.2

3.2.1

3.21 Desain Penelitian 48

3.22 Operasionalisasi Variabel 51

3.23 Sumber dan Teknik Penentuan Data 54

3.231. Sumber Data 54

3.232. Teknik Penentuan Data 56

2.

3.

3.1

3.2

3.2.1

3.2.2

3.2.3

3.2.4 Teknik Pengumpulan Data 58

2.

3.

3.1

3.2

3.2.1

3.2.2

3.2.3

3.2.4

3.2.4.1. Uji Validitas 60

3.2.4.2. Uji Reliabilitas 63

3.2.5 Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis 66

2.

3.

3.1

3.2

3.2.1

3.2.2

3.2.3

3.2.4

3.2.5

3.2.5.1. Rancangan Analisis 66

2.

3.

3.1

3.2

3.2.1

3.2.2

3.2.3

3.2.4

3.2.5

3.2.5.1.

3.2.5.1.1. Analisis Kualitatif (Deskriptif) 66

3.2.5.1.2. Analisis Kuantitatif (Verifikatif) 69

3.2.5.2. Pengujian Hipotesis 73

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

2.

3.

4.

4.1 Hasil Penelitian 77

4.1.1 Sejarah Penelitian 77

4.1.2 Struktur Organisasi 86

4.1.3 Deskripsi Tugas 87

4.1.4 Aktivitas Perusahaan 92

4.2 Pembahasan Penelitian 93

2.

3.

4.

4.1

4.2

4.2.1 Karakteristik Responden 93

4.3 Analisis Deskriptif 98

4.3.1 Tanggapan Pelanggan mengenai Ekuitas Merek Sari Ater Hotel & Resort di Subang 99

4.3.2 Tanggapan Pelanggan mengenai Nilai Pelanggan Sari Ater Hotel & Resort di Subang 120

4.3.3 Tanggapan Pelanggan mengenai Loyalitas Pelanggan Sari Ater Hotel & Resort di Subang 131

4.4 Analisis Verifikatif 138

4.4.1 Pengaruh Ekuitas Merek dan Nilai Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Sari Ater Hotel & Resort di Subang 138

4.4.2 Persamaan Linier Regresi Berganda 139

4.4.3 Analisis Korelasi 141

4.4.3.1. Korelasi Ekuitas Merek dengan Loyalitas Pelanggan 143

4.4.3.2. Korelasi Nilai Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan 144

4.4.3.3. Korelasi Ekuitas Merek dan Nilai Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan 143

4.4.4 Analisis Koefisien Determinasi 145

4.4.5 Pengujian Hipotesis 147

4.4.5.1. Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F) 147

4.4.5.2. Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji T) 149

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.

5.1 Kesimpulan 154

5.2 Saran 156

DAFTAR PUSTAKA 159

LAMPIRAN – LAMPIRAN