DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

PERNYATAAN KEASLIAN

ABSTRAK

ABSTRACT

KATA PENGANTAR **i**

DAFTAR ISI **v**

DAFTAR GAMBAR **x**

DAFTAR TABEL **xii**

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1 Latar Belakang Masalah 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 8

1.3.1 Maksud Penelitian 8

1.3.2 Tujuan Penelitian 8

1.4 Kegunaan Penelitian 9

1.4.1 Kegunaan Praktis 9

1.4.2 Kegunaan Akademis 9

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian 10

1.5.1 Lokasi Penelitian 10

1.5.2 Waktu Penelitian 10

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS 11

2.1 Kajian Pustaka 11

2.1.1 Citra Merek 11

2.1.1.1 Pengertian Citra Merek 11

2.1.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Citra Merek 12

2.1.1.3 Tujuan Pencitraan Merek 13
2.1.1.4 Strategi Pencitraan Merek 13
2.1.1.5 Indikator Citra Merek 14
2.1.2 Kelompok Referensi 16
2.1.2.1 Pengertian Kelompok Referensi 16
2.1.2.2 Jenis-Jenis Reference group 16
2.1.2.3 Tiga Macam Pengaruh Reference group 18
2.1.2.4 Kelompok Referensi, Konsumen dan Komunikasi Pemasaran 18
2.1.2.5 Indikator Kelompok Referensi 18
2.1.3 Keputusan Pembelian 19
2.1.3.1 Pengertian Keputusan Pembelian 19
2.1.3.2 Tahapan Keputusan Pembelian 20
2.1.3.3 Indikator Keputusan Pembelian 22
2.1.4 Loyalitas Pelanggan 24
2.1.4.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan 24
2.1.4.2 Tujuan Mendapatkan Loyalitas 24
2.1.4.3 Indikator Loyalitas 26
2.1.5 Hasil Penelitian Sebelumnya 28
2.2 Kerangka Pemikiran 33
2.2.1 Hubungan Citra Merek terhadap Kelompok Referensi 33
2.2.2 Hubungan Referensi Group terhadap Citra Merek 34
2.2.6 Hubungan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian 34
2.2.7 Hubungan Kelompok Referensi terhadap Keputusan Pembelian 35
2.2.3 Hubungan Citra Merek terhadap Loyalitas 35
2.2.4 Hubungan Kelompok Referensi terhadap Loyalitas 36
2.2.5 Hubungan Keputusan Pembelian terhadap Loyalitas 36
2.3 Hipotesis 39
BAB III METODE PENELITIAN **40**
3.1 Objek Penelitian 40
3.2 Metode Penelitian 41

3.2.1 Desain Penelitian 42

3.2.2 Operasionalisasi Variabel 44
3.2.2.1 Variabel Bebas (Independent Variabel) 49
3.2.2.2 Variabel Terikat (*Dependent Variabel*) 49
3.2.3 Sumber dan Teknik Penentuan Data 49
3.2.3.1 Sumber Data 49
3.2.3.2 Teknik Penentuan Data 51
3.2.4 Teknik Pengumpulan Data 53
3.2.4.1 Uji Validitas 55
3.2.4.2 Uji Reliabilitas 58
3.2.4.3 Transformasi Data (*Method of Succesive Interval*) 59
3.2.5 Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis 61
3.2.5.1 Rancangan Analisis 61
3.2.5.2 Rancangan Uji Hipotesis 69
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN **74**
4.1 Gambaran Umum Perusahaan 74
4.1.1 Profil Perusahaan PT Abadinusa Usaha Semesta 74
4.1.2 Struktur Organisasi 75
4.1.3 Job Description 76
4.2 Karakteristik Responden 79
4.3 Analisis Deskriptif 82
4.3.1 Deskripsi Mengenai Citra Merek pada Produk Aneroid Sphygmomanometer Merek ABN (X1) 83
4.3.1.1 Kualitas Merek 83
4.3.1.2 Familieritas 83
4.3.1.3 Kemudahan Memperoleh 86
4.3.1.4 Identifikasi Merek 87
4.3.1.5 Variasi 88
4.3.1.6 Manfaat Produk 89
4.3.1.7 Tanggapan Responden Mengenai Citra Merek Merek ABN (X1) 90

4.3.2 Deskripsi Mengenai Kelompok Referensi pada Produk Aneroid Sphygmomanometer Merek ABN (X2) 93
4.3.2.1 Pengetahuan Rekomendasi 93
4.3.2.2 Pengakuan Orang/Kelompok 94
4.3.2.3 Tanggapan Responden Mengenai Kelompok Referensi (X2) 96
4.3.3 Deskripsi Mengenai Keputusan Pembelian Produk Aneroid Sphygmomanometer Merek ABN (Y1) 98
4.3.3.1 Pengetahuan 99
4.3.3.2 Penghargaan 101
4.3.3.3 Diferensiasi 102
4.3.3.4 Relevansi 104
4.3.3.5 Tanggapan Responden Mengenai Keputusan Pembelian Aneroid Sphygmomanometer Merek ABN (Y1) 105
4.3.4 Deskripsi Mengenai Loyalitas Pelanggan Produk Aneroid Sphygmomanometer Merek ABN (Y2) 108
4.3.4.1 Melakukan Pembelian Ulang 108
4.3.4.2 Melakukan Pembelian Produk Lini 109
4.3.4.3 Mereferensikan Kepada Orang Lain 110
4.3.4.4 Kebal Terhadap Produk Pesaing 111
4.3.4.5 Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas (Y2) 112
4.4 Analisis Verifikatif 115
4.4.1 Uji Asumsi Klasik 115
4.4.1.1 Uji Normalitas 115
4.4.1.2 Uji Heteroskedastisitas 117
4.4.1.3 Uji Multikorelasi 120
4.4.2 Regresi Sub-Struktur I (Pemgaruh X_1 dan X_2 terhadap Y_1) 122
4.4.2.1 Model Regresi 122
4.4.2.2 Analisis Korelasi 124
4.4.2.3 Analisis Koefisien Determinasi 125
4.4.3 Pengujian Hipotesis 126

4.4.3.1 Uji Simultan (Uji F) 127

4.4.3.2 Uji Parsial 129
4.4.4 Regresi Sub-Struktur II (Pengaruh X_1, X_2 dan Y_1 terhadap Y_2) 132
4.4.4.1 Model Regresi 132
4.4.4.2 Analisis Korelasi 135
4.4.4.3 Analisis Koefisien Determinasi 136
4.4.5 Pengujian Hipotesis 137
4.4.5.1 Uji Simultan (Uji F) 137
4.4.5.2 Uji Parsial 140
4.4.6 Path Analysis 144
4.4.6.1 Sub-Struktur I (Pemgaruh X_1 dan X_2 terhadap Y_1) 144
4.4.6.2 Sub-Struktur II (Pengaruh X_1, X_2 dan Y_1 terhadap Y_2) 147
4.5 Keterbatasan Penelitian 151
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN **152**
5.1 Kesimpulan 152
5.2 Saran 154
DAFTAR PUSTAKA **156**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Survey Awal

5

Gambar 2.1 Paradigma Penelitian ……

38

Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Abadinusa Usaha Semesta……..

76

Gambar 4.2 Garis Kontinum Mengenai Citra Merek pada Merek ABN (X1) ……..

92

Gambar 4.3 Garis Kontinum Mengenai Kelompok Referensi pada Aneroid Sphygmomanometer Merek ABN (X2) ……..

97

Gambar 4.4 Garis Kontinum Keputusan Pembelian Aneroid Sphygmomanometer Merek ABN (Y1) ……..

106

Gambar 4.5 Garis Kontinum Mengenai Loyalitas Pelanggan terhadap Aneroid Sphygmomanometer Merek ABN (Y2)……..

113

Gambar 4.6 P-Plot Regresi Sub-Struktur I ……..

115

Gambar 4.7 P-Plot Regresi Sub-Struktur II ……..

116

Gambar 4.8 Kurva Uji-t Variabel Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian ……..

129

Gambar 4.9 Kurva Uji-t Variabel Kelompok Referensi terhadap Keputusan Pembelian ……..

130

Gambar 4.10 Kurva Uji-t Variabel Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan ……..

140

Gambar 4.11 Kurva Uji-t Variabel Kelompok Referensi terhadap Loyalitas Pelanggan ……..

141

Gambar 4.12 Kurva Uji-t Variabel Keputusan Pembelian Terhadap Loyalitas Pelanggan ……..

142

Gambar 4.13 Sub-Struktur I ……..

144

Gambar 4.14 Sub-Struktur II ……..

148

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jadwal Penelitian

10

Tabel 2.1 Lima Jenis Kelompok Referensi dan Karakteristiknya……

16

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu yang Berkaitan dengan Variabel Peneliti

…….

28

Tabel 3.1 Desain Penelitian ……

44

Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel ……

45

Tabel 3.3 Penentuan Skor Jawaban Kuesioner ……

50

Tabel 3.4 Populasi Penelitian ……

51

Tabel 3.5 Sampel Penelitian ……..

53

Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas……

57

Tabel 3.7 Reability Statistics……

59

Tabel 3.8 Kriteria Jumlah Skor……

63

Tabel 3.9 Kriteria Hubungan Antar Variabel……

66

Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden ……

79

Tabel 4.2 Usia Responden ……

80

Tabel 4.3 Pekerjaan Responden ……

81

Tabel 4.4 Tanggapan Mengenai Kualitas Merek ……

83

Tabel 4.5 Tanggapan Mengenai Familieritas ……

85

Tabel 4.6 Tanggapan Mengenai Kemudahan Memperoleh……

86

Tabel 4.7 Tanggapan Mengenai Identifikasi Merek ……

87

Tabel 4.8 Tanggapan mengenai Variasi Produk ……

88

Tabel 4.9 Tanggapan Mengenai Manfaat Produk ……

89

Tabel 4.10 Tanggapan Mengenai Citra Merek Aneroid Sphygmomanometer Merek ABN (X1)……

90

Tabel 4.11 Tanggapan Mengenai Pengetahuan Rekomendasi……

93

Tabel 4.12 Tanggapan Mengenai Pengakuan Orang/Kelompok……

94

Tabel 4.13 Tanggapan Mengenai Kelompok Referensi pada Aneroid Sphygmomanometer Merek ABN (X2)……

95

Tabel 4.14 Tanggapan Mengenai Pengetahuan……

99

Tabel 4.15 Tanggapan Mengenai Penghargaan……

101

Tabel 4.16 Tanggapan Mengenai Diferensiasi……

102

Tabel 4.17 Tanggapan Mengenai Relevansi……

103

Tabel 4.18 Tanggapan Mengenai Keputusan Pembelian pada Aneroid Sphygmomanometer Merek ABN (Y1)……

104

Tabel 4.19 Tanggapan Mengenai Melakukan Pembelian Ulang……

108

Tabel 4.20 Tanggapan Mengenai Melakukan Pembelian Produk Lini……

109

Tabel 4.21 Tanggapan Mengenai Mereferensikan Kepada Orang Lain……

110

Tabel 4.22 Tanggapan Mengenai Kebal Terhadap Produk Pesaing……

111

Tabel 4.23 anggapan Mengenai Loyalitas Pelanggan Aneroid Sphygmomanometer Merek ABN(Y2)……

112

Tabel 4.24 Persamaan Regresi Linier Berganda……

122

Tabel 4.25 Analisis Korelasi……

124

Tabel 4.26 Analisis Koefisien Determinasi Simultan……

125

Tabel 4.27 Analisis Koefisien Determinasi Parsial (Uji t)……

125

Tabel 4.28 Uji Hipotesis Simultan (Uji F)……

127

Tabel 4.29 Uji Hipotesis Parsial……

128

Tabel 4.30 Persamaan Regresi Linier Berganda……

132

Tabel 4.31 Analisis Korelasi……

134

Tabel 4.32 Analisis Koefisien Determinasi Simultan……

135

Tabel 4.33 Analisis Koefisien Determinasi Parsial (Uji t)……

134

Tabel 4.34 Uji Hipotesis Simultan (Uji F)……

137

Tabel 4.35 Uji Hipotesis Parsial……

139

Tabel 4.36 Tabel Korelasi Sub-Struktur II ……

146

Tabel 4.37 Tabel Model Summary Sub-Struktur II……

147

Tabel 4.38 Tabel Koefisien Sub-Struktur II ……

147