DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN……. i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN…….. ii
ABSTRAK…… iii
ABSTRAC…… iv
KATA PENGANTAR……... v
DAFTAR ISI……... vii
DAFTAR GAMBAR…….. xi
DAFTAR TABEL……..... xiii
DAFTAR LAMPIRAN ……..... xv
BAB I PENDAHULUAN..... 1

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..... 9

1.3.1 Maksud Penelitian..... 9

1.3.2 Tujuan Penelitian 10

1.4 Kegunaan Penelitian..... 10

1.4.1 Kegunaan Praktis..... 10

1.4.2 Kegunaan Akademis 11

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian..... 11

Halaman

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS 13

2.1 Kajian Pustaka 13

2.1.1 Kualitas Produk 13

2.1.1.1 Pengertian Kualitas Produk 13

2.1.1.2 Perspektif Terhadap Kualitas Produk 14

2.1.1.3 Indikator Kualitas produk 16

2.1.2 Citra Merek 18

2.1.2.1Pengertian Citra Merek (*Brand Image*) 20

2.1.2.3 Tolak Ukur *Brand Image* 21

2.1.2.3 Indikator Citra Merek *(Brand Image)* 23

2.1.3 Loyalitas Pelanggan 26

2.1.2.4 Pengertian Loyalitas Pelanggan 26

2.1.2.5 Loyalitas dan Siklus Pembelian 27

2.1.2.6 Jenis – jenis Loyalitas 29

2.1.2.7 Indikator Loyalitas Pelanggan 31

2.1.3 Penelitian Terdahulu 32

2.2 Kerangka Pemikiran 36

2.2.1 Keterkaitan Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap LoyalitasPelanggan 39

2.2.2 Kualitas Produk dengan Loyalitas Pelanggan 39

2.2.3 Citra Merek dengan Loyalitas Pelanggan 40

2.3 Hipotesis 41

Halaman

BAB III PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 43

3.2 Objek Penelitian 43

3.2 Metode Penelitian 43

3.2.1 Desain Penelitian 44

3.2.2 Operasionalisasi Variabel 45

3.2.3 Sumber dan Teknik Penentuan Data 49

3.2.3.1 Sumber Data 49

3.2.3.1 Teknik Penentuan Data 49

3.2.4 Teknik Pengumpulan Data 51

3.2.5 Uji Validitas 51

3.2.6 Uji Reliabilitas (*Test of Rebliability*) 54

3.2.7 Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis 56

3.2.7.1 Rancangan Analisis 56

3.2.7.2 Pengujian Hipotesis 63

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 67

4.1 Gambaran Umum Perusahaan 67

4.1.1 Sejarah Perusahaan 67

4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan 67

4.1.3 *Job Description* 68

4.1.4 Aktivitas Perusahaan 69

4.2 Karakteristik Responden 69

Halaman

4.3 Analisis Deskriptif 74

4.3.1 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk *T-shirt Dark Castle* 74

4.3.2 Tanggapan Responden Terhadap Citra Merek *T-shirt Dark Castle* 87

4.3.3 Loyalitas Pelanggan Pada *T-Shirt Dark Castle* 99

4.4 Analisis Verifikatif 104

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 113

5.1 Kesimpulan 113

5.2 Saran 114

DAFTAR PUSTAKA…….. 116

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP