DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN ii
ABSTRAK iii
ABSTRACT iv
KATA PENGANTAR v
DAFTAR ISI vi
DAFTAR TABEL ix
DAFTAR GAMBAR xii
DAFTAR GRAFIK xiii
DAFTAR LAMPIRAN xii

BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang Penelitian 1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah 9
1.2.1 Identifikasi Masalah 9
1.2.2 Rumusan Masalah 10
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 10
1.3.1 Maksud Penelitian 10
1.3.2 Tujuan Penelitian 10
1.4 Kegunaan Penelitian 11
1.4.1 Kegunaan Praktis 11
1.4.2 Kegunaan Akademis 11
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian 11
1.5.1 Lokasi Penelitian 11
1.5.2 Waktu Penelitian 12

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS 13
2.1 Kajian Pustaka 13
2.1.1 Citra Merek 13
2.1.1.1 Pengertian Citra Merek 13

2.1.1.2 Faktor-Faktor Citra Merek 14
2.1.1.3 Indikator Citra Merek 16
2.1.2 Kepercayaan pada Merek 17
2.1.2.1 Pengertian Kepercayaan pada Merek 17
2.1.2.2 Faktor-Faktor Kepercayaan pada Merek 19
2.1.2.3 Indikator Kepercayaan pada Merek 19
2.1.3 Loyalitas Pelanggan 20
2.1.3.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan 20
2.1.3.2 Indikator Loyalitas Pelanggan 22
2.1.4 Hasil Penelitian Terdahulu 23
2.2 Kerangka Pemikiran 25
2.2.1 Hubungan antara Citra Merek dengan Loyalitas Pelanggan 26
2.2.2 Hubungan antara Kepercayaan pada Merek dengan Loyalitas Pelanggan 27
2.2.3 Hubungan antara Cira Merek dan Kepercayaan pada Merek dengan Loyalitas Pelanggan 27
2.3 Hipotesis 28
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN 30
3.1 Objek Penelitian 30
3.2 Metode Penelitian 30
3.2.1 Desain Penelitian 32
3.2.2 Operasional Variabel 35
3.2.3 Sumber dan Teknik Penentuan Data 38
3.2.3.1 Sumber Data 38
3.2.3.2 Teknik Penentuan Data 39
3.2.4 Teknik Pengumpulan Data 40
3.2.4.1 Uji Validitas 42
3.2.4.2 Uji Reliabilitas 43
3.2.5 Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis 45
3.2.5.1 Rancangan Analisis 45
3.2.5.1.1 Analisis Deskriptif 45
3.2.5.1.2 Analisis Verifikatif 47

3.2.5.2 Pengujian Hipotesis 54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 58
4.1 Gambaran Umum Perusahaan 58
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan 58
4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan 65
4.2 Karakteristik Responden 69
4.3 Analisa Deskriptif 71
4.3.1 Analisis Deskriptif Variabel Citra Merek 72
4.3.2 Analisis Deskriptif Variabel Kepercayaan pada Merek 79
4.3.3 Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan 84
4.4 Analisa Verifikatif 92
4.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda 92
4.4.2 Uji Asumsi Klasik 94
4.4.3 Analisis Koefisien Kolerasi Berganda 98
4.4.4 Uji Koefisien Determinasi 101
4.4.5 Pengujian Hipotesis 103
4.4.5.1 Pengujian Hipotesis Secara Simultan 103
4.4.5.2 Pengujian Secara Parsial 105
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 106
5.1 Kesimpulan 106
5.2 Saran 107
DAFTAR PUSTAKA 109