

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR ORISINALITAS</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	6
C. Pembatasan Masalah .....	6
D. Perumusan Masalah .....	6
E. Kegunaan Penelitian.....	7
<b>BAB II KAJIAN TEORETIK</b> .....	<b>9</b>
A. Deskripsi Konseptual .....	9
1. Loyalitas Merek (Variabel Y) .....	9
2. Citra Merek (Variabel $X_1$ ).....	14
3. Kepercayaan Merek (Variabel $X_2$ ).....	18
B. Hasil Penelitian yang Relevan .....	22
C. Kerangka Teoretik.....	32
D. Perumusan Hipotesis Penelitian.....	35
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>36</b>
A. Tujuan Penelitian .....	36
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	36
1. Tempat Penelitian.....	36
2. Waktu Penelitian .....	36

C.	Metode Penelitian.....	37
1.	Metode.....	37
2.	Kontelasi Hubungan Antar Variabel.....	38
D.	Populasi dan Sampling.....	39
1.	Populasi.....	39
2.	Sampel.....	39
E.	Teknik Pengumpulan Data.....	40
1.	Loyalitas Merek (Variabel Y).....	41
a.	Definisi Konseptual.....	41
b.	Definisi Operasional.....	41
c.	Kisi-kisi Instrumen Loyalitas Merek.....	41
d.	Validasi Instrumen Loyalitas Merek.....	43
2.	Citra Merek (Variabel $X_1$ ).....	46
a.	Definisi Konseptual.....	46
b.	Definisi Operasional.....	46
c.	Kisi-kisi Instrumen Citra Merek.....	46
d.	Validasi Instrumen Citra Merek.....	48
3.	Kepercayaan Merek (Variabel $X_2$ ).....	51
a.	Definisi Konseptual.....	51
b.	Definisi Operasional.....	51
c.	Kisi-kisi Instrumen Kepercayaan Merek.....	51
d.	Validasi Instrumen Kepercayaan Merek.....	53
F.	Teknik Analisis Data.....	56
1.	Uji Persyaratan Analisis.....	56
2.	Persamaan Regresi Linear Sederhana.....	57
3.	Uji Hipotesis.....	57
4.	Perhitungan Koefisien Determinasi.....	59
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>61</b>
A.	Deskripsi Data.....	61
1.	Loyalitas Merek (Variabel Y).....	61
2.	Citra Merek (Variabel $X_1$ ).....	65

3. Kepercayaan Merek (Variabel X <sub>2</sub> ).....	69
B. Pengujian Hipotesis.....	73
1. Uji Persyaratan Analisis .....	73
a. Uji Normalitas .....	73
b. Uji Linieritas .....	75
2. Persamaan Regresi Linier Sederhana.....	76
a. Citra Merek dengan Loyalitas Merek .....	77
b. Kepercayaan Merek dengan Loyalitas Merek.....	78
3. Pengujian Hipotesis Penelitian.....	79
a. Citra Merek dengan Loyalitas Merek .....	79
b. Kepercayaan Merek dengan Loyalitas Merek.....	83
C. Pembahasan.....	87
a. Citra Merek dengan Loyalitas Merek .....	87
b. Kepercayaan Merek dengan Loyalitas Merek.....	88
<b>BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN .....</b>	<b>90</b>
A. Kesimpulan .....	90
a. Citra Merek dengan Loyalitas Merek .....	90
b. Kepercayaan Merek dengan Loyalitas Merek.....	91
B. Implikasi.....	92
a. Citra Merek dengan Loyalitas Merek .....	92
b. Kepercayaan Merek dengan Loyalitas Merek.....	93
C. Saran.....	94
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>96</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>98</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>177</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	98
Lampiran 2 Survei Awal Penelitian Merek <i>Frestea</i> .....	99
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian Uji Coba (Y).....	100
Lampiran 4 Skor Uji Coba Variabel (Y).....	102
Lampiran 5 Perhitungan Analisis Butir (Y) .....	103
Lampiran 6 Data Perhitungan Validitas Variabel (Y).....	104
Lampiran 7 Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Reliabilitas Variabel (Y). .....	105
Lampiran 8 Kuesioner Penelitian Uji Coba ( $X_1$ ) .....	106
Lampiran 9 Skor Uji Coba Variabel ( $X_1$ ) .....	108
Lampiran 10 Perhitungan Analisis Butir ( $X_1$ ).....	109
Lampiran 11 Data Perhitungan Validitas Variabel ( $X_1$ ) .....	110
Lampiran 12 Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Reliabilitas Variabel ( $X_1$ ) .....	111
Lampiran 13 Kuesioner Penelitian Uji Coba ( $X_2$ ) .....	112
Lampiran 14 Skor Uji Coba Variabel ( $X_2$ ) .....	114
Lampiran 15 Perhitungan Analisis Butir ( $X_2$ ).....	115
Lampiran 16 Data Perhitungan Validitas Variabel ( $X_2$ ) .....	116
Lampiran 17 Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Reliabilitas Variabel ( $X_2$ ).....	117
Lampiran 18 Kuesioner Penelitian (Final).....	118
Lampiran 19 Data Mentah Variabel ( $X_1$ ).....	123
Lampiran 20 Data Mentah Variabel (Y) .....	126
Lampiran 21 Data Mentah Jumlah Total Variabel Y dan $X_1$ .....	129
Lampiran 22 Rekapitulasi Skor Total $X_1$ dan Y .....	132
Lampiran 23 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Citra Merek ( $X_1$ ) .....	135
Lampiran 24 Grafik Histogram Variabel ( $X_1$ ) .....	136

Lampiran 25 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Loyalitas Merek (Y) .....	137
Lampiran 26 Grafik Histogram Variabel (Y).....	138
Lampiran 27 Deskripsi Data Variabel ( $X_1$ ).....	139
Lampiran 28 Deskripsi Data Variabel (Y) .....	140
Lampiran 29 Grafik Normal Probability Plot .....	141
Lampiran 30 Uji Linieritas, Persamaan Regresi Linier Sederhana, dan Perhitungan Koefisien Korelasi ( $X_1$ ) dengan (Y).....	142
Lampiran 31 Grafik Persamaan Regresi $= 40,857 + 0,623X_1$ .....	143
Lampiran 32 Uji t, Analisis Koefisien Korelasi ( $X_1$ ) dengan (Y) .....	144
Lampiran 33 Data Mentah Variabel ( $X_2$ ).....	146
Lampiran 34 Data Mentah Variabel (Y) .....	149
Lampiran 35 Data Mentah Jumlah Total Variabel Y dan $X_2$ .....	152
Lampiran 36 Rekapitulasi Skor Total $X_2$ dan Y .....	155
Lampiran 37 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Kepercayaan Merek ( $X_2$ ).....	158
Lampiran 38 Grafik Histogram Variabel ( $X_2$ ) .....	159
Lampiran 39 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Loyalitas Merek (Y) .....	160
Lampiran 40 Grafik Histogram Variabel (Y).....	161
Lampiran 41 Deskripsi Data Variabel ( $X_2$ ).....	162
Lampiran 42 Deskripsi Data Variabel (Y).....	163
Lampiran 43 Grafik <i>Normal Probability Plot</i> , Uji Linieritas, Persamaan Regresi Linier Sederhana ( $X_2$ ) dengan (Y) .....	164
Lampiran 44 Grafik Persamaan Regresi $= 31,629 + 0,739X_2$ .....	165
Lampiran 45 Perhitungan Koefisien Korelasi, Uji t, Analisis Koefisien Korelasi ( $X_2$ ) dengan (Y).....	166
Lampiran 46 Rata-rata Hitung Skor (Y) .....	167
Lampiran 47 Rata-rata Hitung Skor ( $X_1$ ).....	168
Lampiran 48 Rata-rata Hitung Skor ( $X_2$ ).....	169
Lampiran 49 Daftar Nama Survei Awal .....	170

Lampiran 50 Daftar Nama Final .....	171
Lampiran 51 Tabel r <i>Product Moment</i> .....	175
Lampiran 52 Distribusi t Tabel .....	176

## DAFTAR GAMBAR

Gambar III. 1 Model Penelitian .....	38
Gambar IV. 1 Grafik Histogram Loyalitas Merek (Y) .....	64
Gambar IV. 2 Grafik Histogram Citra Merek ( $X_1$ ) .....	68
Gambar IV. 3 Grafik Histogram Kepercayaan Merek ( $X_2$ ) .....	72
Gambar IV. 4 Grafik <i>Normal Probability Plot</i> .....	74
Gambar IV. 5 Grafik Persamaan Regresi $= 40,857 + 0,623X_1$ .....	78
Gambar IV. 6 Grafik Persamaan Regresi $= 31,629 + 0,739X_2$ .....	79

## DAFTAR TABEL

Tabel I. 1 Rating Runner Up Top Brand Tahun 2016-2017 .....	3
Tabel II. 1 Matriks Hasil Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel II. 2 Tabel Perbandingan Penelitian Sekarang dan Sebelumnya .....	28
Tabel III.1 Data Survei Awal Penelitian Merek <i>Frestea</i> pada Mahasiswa Program Studi Pendidikan Tata Niaga di UNJ .....	40
Tabel III. 2 Kisi-kisi Instrumen Loyalitas Merek (Variabel Y).....	42
Tabel III. 3 Skala Penilaian Instrumen Loyalitas Merek (Variabel Y).....	43
Tabel III. 4 Kisi-kisi Instrumen Citra Merek (Variabel X <sub>1</sub> ).....	47
Tabel III. 5 Skala Penilaian Instrumen Citra Merek (Variabel X <sub>1</sub> ).....	48
Tabel III. 6 Kisi-kisi Instrumen Kepercayaan Merek (Variabel X <sub>2</sub> ).....	52
Tabel III. 7 Skala Penilaian Instrumen Kepercayaan Merek (Variabel X <sub>2</sub> ).....	53
Tabel IV. 1 Deskripsi Data Loyalitas Merek (Y).....	63
Tabel IV. 2 Distribusi Frekuensi Loyalitas Merek (Y).....	63
Tabel IV. 3 Rata-rata Hitung Skor Loyalitas Merek (Y) .....	65
Tabel IV. 4 Deskripsi Data Citra Merek (X <sub>1</sub> ) .....	67
Tabel IV. 5 Distribusi Frekuensi Citra Merek (X <sub>1</sub> ) .....	67
Tabel IV. 6 Rata-rata Hitung Skor Indikator Citra Merek (X <sub>1</sub> ).....	69
Tabel IV. 7 Deskripsi Data Kepercayaan Merek (X <sub>2</sub> ) .....	71
Tabel IV. 8 Distribusi Frekuensi Kepercayaan Merek (X <sub>2</sub> ).....	71
Tabel IV. 9 Rata-rata Hitung Skor Indikator Kepercayaan Merek (X <sub>2</sub> ) .....	73
Tabel IV. 10 Uji Linieritas Citra Merek (X <sub>1</sub> ) dengan Loyalitas Merek (Y) .....	75
Tabel IV. 11 Uji Linieritas Kepercayaan Merek (X <sub>2</sub> ) dengan Loyalitas Merek (Y).....	76
Tabel IV. 12 Persamaan Regresi Citra Merek (X <sub>1</sub> ) dengan Loyalitas Merek (Y).....	77
Tabel IV.13 Persamaan Regresi Kepercayaan Merek (X <sub>2</sub> ) dengan Loyalitas Merek (Y) .....	79
Tabel IV. 14 Perhitungan Koefisien Korelasi Citra Merek (X <sub>1</sub> ) dengan Loyalitas Merek (Y).....	80



Tabel IV. 15 Uji-t Citra Merek ( $X_1$ ) dengan Loyalitas Merek (Y) .....	81
Tabel IV. 16 Analisis Koefisien Determinasi Citra Merek ( $X_1$ ) dengan Loyalitas Merek (Y).....	83
Tabel IV. 17 Perhitungan Koefisien Korelasi Kepercayaan Merek ( $X_2$ ) dengan Loyalitas Merek (Y).....	84
Tabel IV. 18 Uji-t Kepercayaan Merek ( $X_2$ ) dengan Loyalitas Merek (Y) .....	85
Tabel IV. 19 Analisis Koefisien Determinasi Kepercayaan Merek ( $X_2$ ) dengan Loyalitas Merek (Y) .....	86