

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| ABSTRAK | ii |
| ABSTRACT | iii |
| LEMBAR PERSETUJUAN | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| DAFTAR ISI | vii |
| DAFTAR GAMBAR | viii |
| DAFTAR TABEL | ix |
| DAFTAR LAMPIRAN | xi |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Perumusan Masalah | 11 |
| C. Tujuan dan Manfaat | 11 |
| | |
| BAB II KAJIAN TEORITIS DAN METODOLOGI PENULISAN | |
| A. Kajian Teoritis | 13 |
| B. Kerangka Berpikir | 26 |
| C. Metodologi Penelitian | 27 |
| | |
| BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN | |
| A. Deskripsi Kasus | 38 |
| B. Analisis Kasus | 39 |
| | |
| BAB IV KESIMPULAN | |
| A. Kesimpulan | 66 |
| B. Saran | 67 |
| | |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | |

DAFTAR GAMBAR

| Nomor Gambar | Judul Gambar | Halaman |
|---------------------|---|----------------|
| Gambar I.1 | Produk Aqua Yang Dikembalikan ke PT. Aqua Golden Massissippi | 9 |
| Gambar II.1 | Tingkatan Loyalitas Pelanggan | 22 |
| Gambar II.2 | Kerangka Berpikir | 27 |

DAFTAR TABEL

| Nomor Tabel | Judul Tabel | Halaman |
|--------------------|--|----------------|
| Tabel I.1 | Top Brand Index AMDK | 6 |
| Tabel I.2 | Index Loyalitas Pelanggan | 7 |
| Tabel I.3 | Data Produk Aqua Yang Dikembalikan ke PT. Aqua Golden Missipi | 8 |
| Tabel II.1 | Operasional Variabel Penelitian | 31 |
| Tabel III.1 | Uji Validitas Variabel Kualitas Produk | 41 |
| Tabel III.2 | Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan | 42 |
| Tabel III.3 | Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk | 43 |
| Tabel III.4 | Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Pelanggan | 44 |
| Tabel III.5 | Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 45 |
| Tabel III.6 | Data Responden Berdasarkan Pekerjaan | 44 |
| Tabel III.7 | Data Responden Berdasarkan Usia | 45 |
| Tabel III.8 | Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir | 46 |
| Tabel III.9 | Data Responden Berdasarkan Penghasilan | 47 |
| Tabel III.10 | Frekuensi Jawaban Responden | 49 |
| Tabel III.11 | Frekuensi Jawaban Responden | 50 |
| Tabel III.12 | Frekuensi Jawaban Responden | 51 |
| Tabel III.13 | Frekuensi Jawaban Responden | 52 |
| Tabel III.14 | Frekuensi Jawaban Responden | 53 |
| Tabel III.15 | Frekuensi Jawaban Responden | 54 |

| | | |
|---------------|--|----|
| Tabel III.16 | Tabulasi Silang Fitur Kemasan Menarik Berdasarkan Usia | 51 |
| Tabel III.17 | Tabulasi Silang Aqua Minuman Kesehatan Berdasarkan Jenis Kelamin | 55 |
| Tabel III.18 | Tabulasi Silang Orang Yang Membeli Aqua Lebih Dari Satu | 56 |
| Tabel III.19 | Tabulasi Silang Aqua Sesuai Standar Berdasarkan Pendidikan | 56 |
| Tabel III. 20 | Tabulasi Silang Responden Yang Akan Merekomendasikan Ke Orang Lain Berdasarkan Pekerjaan | 57 |
| Tabel III. 21 | Tabulasi Silang Pembelian Ulang Berdasarkan Jenis Kelamin | 59 |
| Tabel III.22 | Uji Normalitas | 60 |
| Tabel III.23 | Uji Linearitas | 61 |
| Tabel III. 24 | Hasil Uji t | 62 |
| Tabel III.25 | Uji Determinasi | 63 |
| Tabel III.26 | Hasil Uji Regresi Linier Sederhana | 65 |

DAFTAR LAMPIRAN

| Nomor Lampiran | Judul Lampiran |
|-----------------------|--|
| Lampiran 1 | Kuesioner Penelitian |
| Lampiran 2 | Frekuensi Jawaban Responden |
| Lampiran 3 | Uji Validitas dan Uji Reliabilitas |
| Lampiran 4 | Crosstabs Fitur Kemasan Menarik Terhadap Usia |
| Lampiran 5 | Tabulasi Silang Aqua Penting Bagi Kesehatan Berdasarkan Jenis Kelamin |
| Lampiran 6 | Tabulasi Silang Orang Yang Membeli Aqua Lebih Dari Satu |
| Lampiran 7 | Tabulasi Silang Aqua Sesuai Standar Berdasarkan Pendidikan |
| Lampiran 8 | Tabulasi Silang Responden Yang Akan Merekomendasikan Ke Orang Lain Berdasarkan Pekerjaan |
| Lampiran 9 | Tabulasi Silang Pembelian Ulang Berdasarkan Jenis Kelamin |
| Lampiran 10 | Uji Normalitas |
| Lampiran 11 | Uji Linieritas |
| Lampiran 12 | Uji Regresi Sederhana |