

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvi

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	10
1.3. Tujuan Penelitian.....	10
1.4. Manfaat Penelitian .....	11

### **BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN**

#### **HIPOTESIS**

2.1 Kajian Pustaka	
2.1.1 Kepuasan Pelanggan .....	12
2.1.2 Komunitas Merek .....	21
2.1.3 Loyalitas Merek .....	27
2.2 Review Penelitian Terdahulu .....	31
2.3 Kerangka Pemikiran .....	35
2.4 Hipotesis.....	38

### **BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN**

3.1. Objek dan Ruang Lingkup penelitian .....	39
3.1.1 Tempat Penelitian .....	39
3.1.2 Objek Penelitian.....	39
3.1.3 Waktu Penelitian.....	40
3.1.4 Batasan Penelitian .....	40
3.2 Metode Penelitian .....	40
3.3 Operasional Variabel Penelitian .....	41
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	43
3.5 Metode Penentuan Populasi dan Sampel .....	44
3.5.1 Populasi .....	44
3.5.2 Sampel.....	44
3.6 Prosedur Pengumpulan Data .....	46
3.7 Metode Analisis.....	47
3.7.1 Uji Instrumen.....	47
3.7.2 Uji Asumsi Dasar .....	48
3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	49
3.7.4 Analisa Regresi Linear Berganda .....	50
3.7.5 Uji Hipotesis .....	50
3.7.7 Uji Koefisien Determinasi.....	53

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Deskriptif Unit Analisis .....	55
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan .....	58

4.2.1 Hasil Pengujian Instrumen.....	58
4.2.2 Analisis Deskriptif .....	61
4.2.2.1 Variabel Kepuasan Pelanggan .....	61
4.2.2.2 Variabel Komunitas Merek.....	64
4.2.2.3 Variabel Loyalitas Merek .....	66
4.2.3 Uji Asumsi.....	68
4.2.3.1 Uji Normalitas.....	68
4.2.3.2 Uji Linearitas .....	70
4.2.3.3 Uji Multikolinearitas .....	72
4.2.3.4 Uji Heteroskedastisitas .....	73
4.2.4 Analisis Regresi .....	74
4.3 Implikasi Managerial .....	83
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	85
5.2 Saran .....	87
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Top Brand Index Sepatu Olahraga 2010.....	8
1.2.	Top Brand Index Sepatu Olahraga 2012.....	9
2.1	Review Penelitian Terdahulu .....	35
3.1	Operasional Variabel Penelitian .....	41
3.2	Bobot Nilai Pernyataan konsumen .....	44
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	55
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia dan Pekerjaan.....	57
4.3	Uji Validitas Kepuasan Pelanggan .....	58
4.4	Uji Validitas Komunitas Merek.....	59
4.5	Uji Validitas Loyalitas Merek .....	60
4.6	Uji Reabilitas .....	60
4.7	Nilai Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan .....	62
4.8	Nilai Analisis Deskriptif Variabel Komunitas Merek .....	65
4.9	Nilai Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Merek .....	67
4.10	Hasil Uji Normalitas Dengan Kolmogrov-Smirnov .....	69
4.11	Hasil Uji Normalitas Residual Dengan Kolmogrov-Smirnov.....	70
4.12	Hasil Uji Linearitas .....	71
4.13	Hasil Uji Multikolinearitas.....	72
4.14	Hasil Uji Heterokedastisitas .....	73
4.15	Hasil Uji t Analisis Regresi Linear Sederhana Hipotesis 1.....	74
4.16	Hasil Analisis Determinasi Hipotesis 1 .....	75

4.17 Hasil Uji t Analisis Regresi Linear Sederhana Hipotesis 2.....	77
4.18 Hasil Analisis Determinasi Hipotesis 2 .....	78
4.19 Hasil Uji F Analisis Regresi Linear Berganda Hipotesis 3.....	79
4.20 Hasil Uji t Analisis Regresi Linear Berganda Hipotesis 3.....	80
4.21 Hasil Analisis Determinasi Hipotesis 3 .....	82

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Konsep Kepuasan Pelanggan.....	12
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran .....	37

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1	Kuisisioner.....	91
Lampiran 2	Data Jawaban Responden.....	92
Lampiran 3	Metode Penghitungan menggunakan SPSS.....	97
Lampiran 4	Riwayat Hidup.....	107