

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN		i
PERNYATAAN ORISINALITAS		ii
ABSTRAK		iii
ABSTRACT		iv
KATA PENGANTAR		v
DAFTAR ISI		vii
DAFTAR TABEL		x
DAFTAR GAMBAR		xii
DAFTAR LAMPIRAN		xiii
BAB I	PENDAHULUAN	
	1.1 Latar Belakang Masalah	1
	1.2 Rumusan Masalah	9
	1.3 Tujuan Penelitian	9
	1.4 Manfaat Penelitian	10
BAB II	KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
	2.1 Kajian Pustaka	12
	2.1.1 Citra Merek	12
	2.1.2 Kepuasan Pelanggan	17
	2.1.3 Loyalitas Pelanggan	21
	2.2 Review Penelitian Terdahulu	24
	2.3 Kerangka Pemikiran	30
	2.4 Hipotesis	35

BAB III	OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN	
	3.1 Objek dan Ruang Lingkup Penelitian	37
	3.1.1 Objek Penelitian	37
	3.1.2 Ruang Lingkup Penelitian	37
	3.2 Metode Penelitian	39
	3.2.1 Metode Analisis Deskriptif	39
	3.2.2 Metode Analisis Kausal	39
	3.3 Operasionalisasi Variabel Penelitian	39
	3.4 Metode Pengumpulan Data	43
	3.5 Teknik Penentuan Populasi atau Sampel	44
	3.6 Metode Analisis	47
	3.6.1 Uji Asumsi Instrumen	48
	3.6.2 Analisis Deskriptif	51
	3.6.3 Uji Asumsi Klasik	52
	3.6.4 Analisis Regresi	54
	3.6.4.1 Analisis Regresi Linier Sederhana	54
	3.6.4.2 Analisis Regresi Berganda	54
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	4.1 Deskripsi Unit Analisis	58
	4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
	4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	59
	4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	60
	4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	61
	4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan	62

	Pengeluaran Per Bulan	
	4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan	63
	4.2.1 Hasil Uji Instrumen	63
	4.2.2 Analisis Deskriptif	66
	4.2.3 Uji Asumsi	72
	4.2.3.1 Uji Normalitas	72
	4.2.3.2 Uji Linearitas	73
	4.2.3.3 Uji Multikolinearitas	75
	4.2.3.4 Uji Heteroskedastisitas	76
	4.2.4 Analisis Regresi	76
	4.3 Implikasi Manajerial	83
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
	5.1 Kesimpulan	86
	5.2 Saran	87
	5.2.1 Saran Operasional	87
	5.2.2 Saran Akademis	90
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Nomor Tabel	Nama Tabel	Halaman
Tabel 2.1	Matriks Review Penelitian Relevan	30
Tabel 3.1	Tabel Operasionalisasi Variabel Penelitian	40
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	59
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	60
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	61
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan	62
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Variabel Citra Merek	63
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	64
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan	64
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas	65
Tabel 4.10	Data Analisis Deskriptif Variabel Citra Merek	66
Tabel 4.11	Data Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan	68
Tabel 4.12	Data Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan	70
Tabel 4.13	Hasil Uji Normalitas	72
Tabel 4.14	Hasil Uji Linearitas Citra Merek dengan Loyalitas Pelanggan	73
Tabel 4.15	Hasil Uji Linearitas Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan	74
Tabel 4.16	Hasil Uji Multikolinearitas	75

Tabel 4.17	Hasil Uji Heterokedastisitas	76
Tabel 4.18	Hasil Uji t Variabel Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan	77
Tabel 4.19	Hasil Analisis Determinasi Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan	77
Tabel 4.20	Hasil Uji t Variabel Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	78
Tabel 4.21	Hasil Uji t Analisis Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	79
Tabel 4.22	Uji F Variabel Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	80
Tabel 4.23	Analisis Determinasi Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	82

DAFTAR GAMBAR

Nomor Gambar	Judul Gambar	Halaman
1.1	Lambang Guess	5
1.2	Perbandingan Tas Asli dengan Tas Palsu	8
2.1	Citra (image) Perusahaan Sebagai Sebuah Merek	16
2.2	Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	18
2.3	Model Kepuasan-Ketidakpuasan Pelanggan	20
2.4	Kerangka Pemikiran	35

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian
Lampiran 2	Hasil SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas
Lampiran 3	Hasil SPSS Uji Asumsi
Lampiran 4	Hasil SPSS Regresi