

DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN ORIGINALITAS.....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Pustaka	7
2.1.1 Pengertian Kualitas Produk.....	7
2.1.2 Operasionalisasi Kualitas Produk.....	9

2.2.1	Pengertian Citra Merek (<i>Brand Image</i>).....	14
2.2.2	Operasionalisasi Citra Merek (<i>Brand Image</i>).....	17
2.3.1	Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	19
2.3.2	Operasionalisasi Loyalitas Konsumen.....	20
2.2	Review Penelitian Relevan.....	21
2.3	Kerangka Pemikiran	28
2.4	Hipotesis.....	31
BAB III OBJEK DAN METODELOGI PENELITIAN		
3.1	Objek dan Ruang Lingkup Penelitian	33
3.2	Metodologi Penelitian.....	34
3.3	Operasionalisasi Variabel Penelitian	35
3.4	Metode Pengumpulan Data	38
3.4.1	Uji Validitas	39
3.4.2	Uji Reliabilitas	40
3.5	Teknik Penentuan Populasi dan Sampel.....	41
3.6	Metode Analisis	42
3.6.1	Analisis Regresi Linear Berganda	42
3.6.2	Uji Asumsi Dasar.....	43
3.6.2.1	Uji Normalitas	43
3.6.2.2	Uji Linearitas	44
3.6.3	Uji Asumsi Klasik	44
3.6.3.1	Uji Multikolinearitas	44
3.6.3.2	Uji Heterokedastisitas	45

3.6.4 Uji Hipotesis	46
3.6.4.1 Uji t	46
3.6.4.2 Uji F	47
3.6.5 Koefisien Determinasi (R^2)	47

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Unit Analisis	49
4.1.1 Profil Responden	49
4.2 Hasil Penelitian Dan Pembahasan	53
4.2.1 Hasil Pengujian Instrumen	53
4.2.1.1 Uji Validitas.....	53
4.2.1.2 Uji Reliabilitas.....	55
4.2.2 Analisis Deskriptif	56
4.2.3 Uji Asumsi Klasik	69
4.2.3.1 Uji Normalitas	69
4.2.3.2 Uji Linearitas	70
4.2.4 Uji Persyaratan	71
4.2.4.1 Uji Multikolinearitas	71
4.2.4.2 Uji Heteroskedastisitas	71
4.2.5 Uji Hipotesis	72
4.2.5.1 Persamaan Regresi Linier Berganda	72
4.2.5.2 Hasil Uji Parsial (Uji t)	73
4.2.5.3 Hasil Uji Simultan (Uji F)	75
4.2.5.4 Koefisien Determinasi	76

4.2.6 Implikasi Manajerial	77
----------------------------------	----

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	82
5.2 Saran	83

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Daftar pesaing oli Federal	3
2.1	Perbandingan Penelitian Terdahulu.....	27
3.1	Operasionalisasi Variabel.....	36
3.2	Tabel Skala Likert.....	39
4.1	Hasil Uji Validitas Kualitas Produk.....	54
4.2	Hasil Uji Validitas Citra Merek.....	54
4.3	Hasil Uji Validitas Loyalitas Konsumen.....	55
4.4	Hasil Uji Reliabilitas	55
4.5	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Produk	56
4.6	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Citra Merek.....	62
4.7	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Konsumen.....	66
4.8	Hasil Uji Normalitas Dengan Kolomogrof-Smirnov.....	69
4.9	Hasil Uji Linearitas Kualitas Produk dengan Loyalitas Konsumen.....	70
4.10	Hasil Uji Linearitas Citra Merek dengan Loyalitas Konsumen.....	70
4.11	Hasil Uji Multikolinearitas.....	71
4.12	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	71
4.13	Persamaan Regresi Linier Berganda	72
4.14	Hasil Uji t	74
4.15	Hasil Uji F	75
4.16	Hasil Analisis Determinasi.....	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.2	Kerangka Pemikiran.....	31
4.1	Diagram Pie berdasarkan Usia.....	49
4.2	Diagram Pie berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	51
4.3	Diagram Pie berdasarkan Pekerjaan.....	52
4.4	Diagram Pie berdasarkan Pendapatan.....	53

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1 kuesioner untuk disebar
2. Data Demografis Responden
3. Data responden uji coba variabel kualitas produk (X_1)
4. Data responden uji coba variabel citra merek (X_2)
5. Data responden uji coba variabel Loyalitas Konsumen (Y)
6. Data responden final variabel kualitas produk (X_1)
7. Data responden final variabel citra merek (X_2)
8. Data responden final variabel loyalitas konsumen (Y)
9. Data Hasil Perhitungan Penjumlahan kualitas produk (X_1), citra merek (X_2), dan loyalitas konsumen (Y)
10. Uji Validitas Variabel Kualitas produk (X_1)
11. Uji Validitas Variabel citra merek (X_2)
12. Uji Validitas Variabel loyalitas konsumen (Y)
13. Uji Reliabilitas Variabel Kualitas produk (X_1)
14. Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah (X_2)
15. Uji Reliabilitas Variabel Citra Perusahaan (Y)
16. Uji Normalitas
17. Uji Linieritas
18. Uji Multikolenieritas
19. Uji Heterokedastisitas
20. Persamaan Regresi Berganda
21. Hasil Uji Parsial (Uji t)
22. Hasil UJI F
23. Koefisien Determinasi