

## DAFTAR ISI

<b>JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR ORISINALITAS .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>

### **BAB I. PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5

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

2.1 Kajian Pustaka	
2.1.1 Kepercayaan Merek .....	6
2.1.2 Kepuasan Konsumen.....	12
2.1.3 Loyalitas Merek .....	17
2.2 <i>Review</i> Penelitian Terdahulu.....	19
2.3 Kerangka Pemikiran.....	26
2.4 Hipotesis.....	30

### **BAB III. Objek dan Metodologi Penelitian**

3.1 Objek dan Ruang Lingkup Penelitian	
3.1.1 Company Profile .....	31
3.1.2 Tempat Penelitian.....	32
3.1.3 Obyek Penelitian .....	32
3.1.4 Waktu Penelitian .....	32
3.1.5 Batasan Penelitian .....	32
3.2 Metode Penelitian .....	33
3.3 Variabel Penelitian dan Pengukurannya .....	33
3.3.1 Skala Pengukuran.....	36
3.4 Prosedur Pengumpulan Data .....	37
3.5 Populasi dan Sampel .....	38
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	41
3.6.1 Uji Validitas .....	41
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	42
3.7 Metode Analisis .....	43

3.7.1 Analisis Regresi Sederhana.....	43
3.7.2 Analisis Regresi Berganda .....	44
3.8 Uji Asumsi Klasik .....	44
3.8.1 Uji Normalitas .....	44
3.8.2 Uji Linearitas.....	45
3.8.3 Uji Multikolinearitas .....	45
3.8.4 Uji Heterokedastisitas .....	46
3.9 Uji Hipotesis .....	46
3.9.1 Uji t .....	46
3.9.2 Uji F .....	47
3.10 Perhitungan Koefisien Determinasi .....	49

#### **BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Deskripsi Unit Analisis	
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	50
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	51
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	52
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan	
4.2.1 Hasil Pengujian Instrumen .....	53
4.2.1.1 Hasil Uji Validitas.....	53
4.2.1.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	56
4.2.2 Analisis Deskriptif .....	56
4.2.2.1 Analisis Deskriptif Kepercayaan Merek .....	56
4.2.2.2 Analisis Deskriptif Kepuasan Konsumen .....	60
4.2.2.3 Analisis Deskriptif Loyalitas Merek .....	63
4.2.3 Uji Asumsi Dasar .....	65
4.2.3.1 Uji Normalitas.....	65
4.2.3.2 Uji Linearitas.....	66
4.2.3.3 Uji Multikolinearitas .....	67
4.2.3.4 Uji Heterokedastisitas .....	68
4.2.4 Analisis Regresi .....	69
4.2.4.1 Hipotesis 1.....	69
4.2.4.2 Hipotesis 2.....	72
4.2.4.3 Hipotesis 3.....	75
4.2.5 Implikasi Manajerial .....	80

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	83
5.2 Saran.....	85
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>86</b>

#### **DAFTAR LAMPIRAN**

#### **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## DAFTAR TABEL

<b>Nomor</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1	Peringkat Pelembab Wajah tahun 2009-2010 .....	3
Tabel 2.1	Daftar Review Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel.....	34
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas $X_1$ .....	54
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas $X_2$ .....	55
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Y.....	55
Tabel 4.4	Hasil Uji Reliabilitas.....	56
Tabel 4.5	Hasil Analisis Deskriptif Kepercayaan Merek.....	57
Tabel 4.6	Hasil Analisis Deskriptif Kepuasan Konsumen...	60
Tabel 4.7	Hasil Analisis Deskriptif Loyalitas Merek.....	63
Tabel 4.8	Hasil Uji Normalitas.....	65
Tabel 4.9	Hasil Uji Linearitas $X_1$ ke Y.....	66
Tabel 4.10	Hasil Uji Linearitas $X_2$ ke Y.....	67
Tabel 4.11	Hasil Uji Multikolinearitas.....	68
Tabel 4.12	Hasil Uji Heterokedastisitas.....	69
Tabel 4.13	Hasil Analisis Regresi Sederhana Hipotesis 1....	70
Tabel 4.14	Hasil Analisis Determinasi Hipotesis 1.....	72
Tabel 4.15	Hasil Analisis Regresi Sederhana Hipotesis 2.....	73
Tabel 4.16	Hasil Analisis Determinasi Hipotesis 2.....	74
Tabel 4.17	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	76
Tabel 4.18	Hasil Uji F.....	78
Tabel 4.19	Hasil Analisis Determinasi.....	79

## DAFTAR GAMBAR

<b>Nomor</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
Gambar 1.1	Struktur Kerangka Pemikiran.....	33
Gambar 3.1	Prosedur Penarikan Sampel.....	47
Gambar 4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	57
Gambar 4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan...	58
Gambar 4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan...	60