

## DAFTAR ISI

<b>JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN ORIGINALITAS</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian .....	7
1.4. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
2.1. Kajian Pustaka.....	9
2.1.1. <i>Brand Equity</i> .....	9
2.1.2. <i>Switching Cost</i> .....	18
2.1.3 Loyalitas.....	22
2.2. Review Penelitian Terdahulu .....	28
2.3. Kerangka Pemikiran.....	34
2.4. Hipotesis .....	37
<b>BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1. Objek dan Ruang Lingkup Penelitian.....	38

3.2. Metode Penelitian.....	38
3.3. Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	39
3.4. Metode Penentuan Populasi atau Sampel.....	42
3.5. Prosedur Pengumpulan Data.....	43
3.6. Metode Analisis.....	45
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1. Deskripsi Unit Analisis.....	55
4.2. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	63
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1. Kesimpulan.....	99
5.2. Saran.....	100
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	102
<b>LAMPIRAN- LAMPIRAN</b>	
<b>RIWAYAT HIDUP</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Pengguna Ponsel Nokia Mahasiswa S1 Manajemen 2007....	5
2.1	Jenis Loyalitas.....	24
2.2	Matriks Penelitian Terdahulu.....	33
3.1	Operasional Variabel.....	40
3.2	Skala Likert.....	44
4.1	Uji Validitas 1 Ekuitas Merek.....	64
4.2	Uji Validitas 2 Ekuitas Merek.....	65
4.3	Uji Validitas Biaya Peralihan.....	65
4.4	Uji Validitas Loyalitas Pengguna Nokia.....	66
4.5	Hasil Uji Reliabilitas .....	67
4.6	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Ekuitas Merek.....	70
4.7	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Biaya Peraliahn .....	74
4.8	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Pengguna.....	78
4.9	Hasil Uji Normalitas .....	79
4.10	Hasil Uji linearitas Variabel Ekuitas Merek dengan Loyalitas	80
4.11	Hasil Uji linearitas Variabel Biaya Peralihan dengan Loyalitas..	81
4.12	Hasil Uji Multikolinearitas.....	82
4.13	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	83
4.14	Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana Hipotesis 1.....	84
4.15	Hasil Analisis Determinasi Hipotesis 1.....	86
4.16	Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana Hipotesis 2 .....	87
4.17	Hasil Analisis Determinasi Hipotesis 2 .....	89
4.18	Hasil Analisis Linear Berganda.....	91
4.19	Hasil Uji F untuk Hipotesis 3.....	94
4.20	Hasil Analisis Determinasi Untuk Hipotesis 3.....	95

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
1.1	Data penjualan Nokia secara Global.....	4
2.1	Piramida Resonansi Merek.....	14
2.2	Rantai Nilai Merek.....	16
2.3	Kerangka Pemikiran Penelitian.....	37
4.1	Pie Chart Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
4.2	Pie Chart Responden Berdasarkan Usia.....	57
4.3	Pie Chart Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	58
4.4	Pie Chart Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	60
4.5	Pie Chart Responden Berdasarkan Lama Penggunaan Nokia ....	61

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul
1.	Data Penjualan OS Mobile Tahun 2010 (gartner.com)
2.	Pangsa pasar Nokia menurun – Bataviase.co.id
3.	Data merek ponsel mahasiswa S1 Manajemen angkatan 2007
4.	Kuesioner
5.	Rekapitulasi Kuesioner Uji coba Variabel Ekuitas Merek
6.	Rekapitulasi Kuesioner Uji coba Variabel Biaya Peralihan
7.	Rekapitulasi Kuesioner Uji coba Variabel Loyalitas
8.	Rekapitulasi Kuesioner Final Variabel Ekuitas Merek
9.	Rekapitulasi Kuesioner Final Variabel Biaya Peralihan
10.	Rekapitulasi Kuesioner Final Variabel Loyalitas
11.	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Ekuitas Merek
12.	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Biaya Peralihan
13.	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas
14.	Hasil Uji Validitas
15.	Hasil Uji Reliabilitas
16.	Hasil Uji Normalitas
17.	Hasil Uji Linearitas
18.	Hasil Uji Multikolinearitas
19.	Hasil Uji Heteroskedastisitas
20.	Hasil Regresi Linear Sederhana
21.	Hasil Regresi Linear Berganda