

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Pustaka.....	10
2.1.1 Konsep <i>Brand</i>	10
2.1.2 Citra Merek (<i>Brand Image</i>).....	13
2.1.3 Kepuasan Konsumen (<i>Customer Satisfaction</i>)	15
2.1.4 Loyalitas Pelanggan	18
2.2 <i>Review</i> Penelitian Terdahulu.....	20
2.3 Kerangka Pemikiran.....	25
2.4 Hipotesis.....	27
BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Objek dan Ruang Lingkup Penelitian	29
3.1.1 <i>Company Profile</i>	29

3.2	Metode Penelitian	30
3.3	Operasionalisasi Variabel Penelitian	31
3.4	Metode Pengumpulan Data	34
3.5	Teknik Penentuan Populasi dan Sampel	35
3.6	Metode Analisis	38
3.6.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	39
3.6.2	Uji Asumsi Dasar	40
3.6.3	Uji Asumsi Klasik	41
3.6.4	Analisis Regresi Linear Berganda	43
3.6.5	Persamaan Regresi	44
3.6.6	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	45

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Deskripsi Unit Analisis	46
4.1.1	Hasil Jumlah Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin ..	46
4.1.2	Hasil Jumlah Karakteristik Berdasarkan Usia	48
4.1.3	Hasil Jumlah Karakteristik Berdasarkan Jenis Pekerjaan	50
4.1.4	Hasil Jumlah Karakteristik Berdasarkan Jumlah Pengeluaran Per Bulan	52
4.1.5	Hasil Jumlah Karakteristik Berdasarkan Jumlah Pembelian Kecap Per Tahun	54
4.2	Hasil Penelitian dan Pembahasan	56
4.2.1	Hasil Pengujian Instrumen	56
4.2.2	Analisis Deskriptif	60
4.2.3	Uji Asumsi Dasar	69
4.2.4	Uji Asumsi Klasik	72
4.2.4	Analisis Regresi	75

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	86
5.2	Saran	87

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Nomor Tabel	JudulTabel	Halaman
Tabel 1.1	Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Kecap di Indonesia Tahun 2008-2009	3
Tabel 1.2	<i>TOP BRAND INDEX</i> Katagori Kecap Manis Indonesia Tahun 2010-2011.....	4
Tabel 2.1	Matriks <i>Review</i> Penelitian Relevan	24
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel Citra Merek, Kepuasan dan Loyalitas	32
Tabel 3.2	Jumlah Penduduk RW 8,9,19 Perumahan Pondok Pekayon Indah.....	36
Tabel 3.3	Bobot nilai Pernyataan Kuesioner	39
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	48
Tabel 4.3	Karakteristik Berdasarkan Jenis Pekerjaan	50
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pengeluaran Per Bulan	52
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pembelian Kecap Dalam Waktu Satu Tahun	54
Tabel 4.6	Uji Validitas Citra Merek (X_1)	56
Tabel 4.7	Uji Validitas Kepuasan Konsumen (X_2)	57
Tabel 4.8	Uji Validitas Loyalitas Pelanggan (Y)	59
Tabel 4.9	Uji Reliabilitas	60
Tabel 4.10	Nilai Analisis Deskriptif Variabel Citra Merek (X_1)	61

Tabel 4.11	Nilai Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen (X ₂).....	63
Tabel 4.12	Nilai Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan	68
Tabel 4.13	Hasil Uji Normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov	69
Tabel 4.14	Hasil Uji Normalitas Residual	70
Tabel 4.15	Hasil Uji Linearitas	71
Tabel 4.16	Hasil Uji Multikolinearitas	73
Tabel 4.17	Hasil Uji Heteroskedastisitas	74
Tabel 4.18	Hasil Uji T Analisis Regresi Linear Sederhana Hipotesis 1 ...	75
Tabel 4.19	Hasil Analisis Determinasi Hipotesis 1	77
Tabel 4.20	Hasil Uji T Analisis Regresi Linear Sederhana Hipotesis 2 ...	78
Tabel 4.21	Hasil Analisis Determinasi Hipotesis 2	80
Tabel 4.22	Hasil Uji F Analisis Regresi Linear Berganda Hipotesis 3.....	81
Tabel 4.23	Hasil Uji T Analisis Regresi Linear Berganda Hipotesis 3	82
Tabel 4.24	Hasil Analisis Determinasi Hipotesis 3	84

DAFTAR GAMBAR

Nomor Gambar	Judul	Gambar
Gambar 1.1	Grafik <i>Top Brand Award</i> Kecap Indonesia 2002-2011	4
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	27
Gambar 4.1	Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Gambar 4.2	Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	49
Gambar 4.3	Diagram Karakteristik Berdasarkan Jenis Pekerjaan	50
Gambar 4.4	Diagram Karakteristik Berdasarkan Jumlah Pengeluaran per Bulan	52
Gambar 4.5	Diagram Karakteristik Berdasarkan Jumlah Pembelian Kecap dalam Satu Tahun	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuisisioner Penelitian dan Jawaban Responden
Lampiran 2	Hasil SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas
Lampiran 3	Hasil SPSS Uji Asumsi
Lampiran 4	Hasil SPSS Regresi Sederhana dan Berganda