

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	iv
<b>LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	9
C. Pembatasan Masalah .....	10
D. Perumusan Masalah .....	10
E. Kegunaan Penelitian .....	10
<b>BAB II    PENYUSUNAN KERANGKA TEORETIS DAN           PENGAJUAN HIPOTESIS</b>	
A. Deskripsi Teoretis	
1. Loyalitas Pelanggan .....	12
2. Citra Merek .....	19
B. Kerangka Berpikir .....	27
C. Perumusan Hipotesis .....	29

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

A. Tujuan penelitian .....	30
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	30
C. Metode Penelitian .....	31
D. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel .....	31
E. Instrumen Penelitian	
1. Loyalitas Pelanggan	
a. Definisi Konseptual .....	33
b. Definisi Operasional .....	33
c. Kisi-kisi Instrumen Loyalitas Pelanggan .....	34
d. Validasi Instrumen Loyalitas Pelanggan.....	35
2. Citra Merek	
a. Definisi Konseptual .....	38
b. Definisi Operasional .....	38
c. Kisi-kisi Instrumen Citra Merek.....	38
d. Validasi Instrumen Citra Merek .....	40
F. Konstelasi Hubungan Antar Variabel .....	43
G. Teknik Analisis Data	
1. Mencari Persamaan Regresi .....	44
2. Uji Persyaratan Analisis .....	45
a. Uji Normalitas .....	45
b. Uji Linieritas Regresi .....	46
3. Uji Hipotesis .....	48

a. Uji Keberartian Regresi .....	48
b. Perhitungan Koefisien Korelasi .....	48
c. Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji-t) .....	49
d. Perhitungan Koefisien Determinasi .....	50

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

##### A. Deskripsi Data

1. Loyalitas Pelanggan .....	51
2. Citra Merek .....	54

##### B. Analisis Data

1. Persamaan Garis Regresi .....	56
2. Pengujian Persyaratan Analisis .....	58
3. Pengujian Hipotesis Penelitian .....	59

##### C. Interpretasi Penelitian .....

61

##### D. Keterbatasan Penelitian .....

61

#### **BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	62
B. Implikasi .....	62
C. Saran .....	63

#### **DAFTAR PUSTAKA .....**

65

#### **LAMPIRAN**

#### **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## DAFTAR TABEL

Tabel III.1 Kisi – kisi Instrumen Loyalitas Pelanggan .....	34
Tabel III.2 Skala Penilaian Loyalitas Pelanggan .....	35
Tabel III.3 Kisi – kisi Instrumen Citra Merek.....	39
Tabel III.4 Skala Penilaian Citra Merek .....	40
Tabel III.5 Tabel ANAVA .....	47
Tabel IV.1 Distribusi Frekuensi Loyalitas Pelanggan .....	52
Tabel IV.2 Rata-rata Hitung Skor Indikator Loyalitas Pelanggan .....	54
Tabel IV.3 Distribusi Frekuensi Citra Merek .....	55
Tabel IV.4 Rata-rata Hitung Skor Indikator Citra Merek .....	56
Tabel IV.5 Hasil Uji Normalitas Galat Taksiran .....	58
Tabel IV.6 Tabel ANAVA Untuk Pengujian Signifikansi dan Linearitas Persamaan Regresi Citra Merek (X) dengan Loyalitas Pelanggan (Y) .....	59
Tabel IV.7 Pengujian Signifikansi Koefisien Korelasi.....	60

## DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar II.1 Komponen brand image .....	24
Gambar IV.1 Grafik Histogram Loyalitas Pelanggan .....	53
Gambar IV.2 Grafik Histogram Citra Merek .....	55
Gambar IV.3 Persamaan Regresi $\hat{Y} = 54,75 + 0,557 X$ .....	57

## DAFTAR LAMPIRAN

	Hal
Lampiran 1 Surat Keterangan Penelitian dari UNJ.....	67
Lampiran 2 Surat Keterangan Penelitian dari Ketua RW 004 Kelurahan Utan Kayu Selatan Jakarta Timur.....	68
Lampiran 3 Data Survei Awal .....	69
Lampiran 4 Responden Uji Coba.....	84
Lampiran 5 Kuesioner Uji Coba Variabel X (Citra Merek) .....	85
Lampiran 6 Data Mentah Uji Coba Variabel X (Citra Merek) .....	87
Lampiran 7 Perhitungan Validitas Variabel X (Citra Merek).....	88
Lampiran 8 Perhitungan Analisis Butir 1 Variabel X (Citra Merek).....	89
Lampiran 9 Perhitungan Reliabilitas Variabel X (Citra Merek).....	90
Lampiran 10 Perhitungan kembali hasil Uji Coba Variabel X .....	91
Lampiran 11 Perhitungan Kembali Uji Validitas Variabel X.....	92
Lampiran 12 Kuesioner Uji Coba Variabel Y (Loyalitas Pelanggan) .....	93
Lampiran 13 Data Mentah Uji Coba Variabel Y (Loyalitas Pelanggan).....	96
Lampiran 14 Perhitungan Validitas Variabel Y (Loyalitas Pelanggan).....	97
Lampiran 15 Perhitungan Analisis Butir 1 Variabel Y (Loyalitas Pelanggan) .....	98
Lampiran 16 Perhitungan Reliabilitas Variabel Y (Loyalitas Pelanggan) .....	99
Lampiran 17 Perhitungan kembali hasil uji coba Variabel Y (Loyalitas Pelanggan) .....	100

Lampiran 18 Perhitungan Kembali Uji Validitas Variabel Y .....	101
Lampiran 19 Kuesioner Final Variabel Y .....	102
Lampiran 20 Kuesioner Final Variabel X .....	104
Lampiran 21 Data Mentah Final Variabel X (Citra Merek) .....	106
Lampiran 22 Data Mentah Final Variabel Y (Loyalitas Pelanggan) .....	107
Lampiran 23 Tabel Perhitungan Rata-rata, Varians, dan Simpangan Baku Variabel X dan Y .....	108
Lampiran 24 Perhitungan Rata-Rata, Varians Dan Simpangan Baku .....	109
Lampiran 25 Hasil Data Mentah Variabel X dan Y.....	110
Lampiran 26 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X (Citra Merek).....	111
Lampiran 27 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel Y (Loyalitas Pelanggan).....	112
Lampiran 28 Grafik Histogram Variabel X (Citra Merek) .....	113
Lampiran 29 Grafik Histrogram Variabel Y (Loyalitas Pelanggan) .....	114
Lampiran 30 Perhitungan Persamaan Regresi Linear Sederhana .....	115
Lampiran 31 Grafik Persamaan Regresi .....	116
Lampiran 32 Tabel untuk Menghitung $\hat{Y} = a + bX$ .....	117
Lampiran 33 Tabel Perhitungan Rata-rata, Varians, dan Simpangan Baku, Regresi $\hat{Y} = 54,75 + 0,557X$ .....	118
Lampiran 34 Perhitungan Rata-rata, Varians, dan Simpangan Baku Regresi $\hat{Y} = 54,75 + 0,557X$ .....	119
Lampiran 35 Langkah Perhitungan Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi $\hat{Y} = 54,75 + 0,557X$ .....	120
Lampiran 36 Perhitungan Normalitas Galat Taksiran Y Atas X Regresi $\hat{Y} = 54,75 + 0,557X$ .....	121

Lampiran 37 Perhitungan JK Galat.....	122
Lampiran 38 Perhitungan Uji Kelinearan Regresi.....	123
Lampiran 39 Perhitungan Uji Keberartian Regresi.....	124
Lampiran 40 Tabel ANAVA Untuk Uji Keberartian dan Uji Kelinearan Regresi.....	126
Lampiran 41 Perhitungan Koefisien Korelasi Product Moment.....	127
Lampiran 42 Data berpasangan Variabel X dan Variabel Y.....	128
Lampiran 43 Perhitungan Uji Signifikansi .....	129
Lampiran 44 Perhitungan Koefisien Determinasi.....	130
Lampiran 45 Perhitungan Indikator Yang Dominan Variabel X .....	131
Lampiran 46 Perhitungan Indikator Yang Dominan Variabel Y .....	132
Lampiran 47 L tabel (Liliefors).....	133
Lampiran 48 Tabel Z (Tabel Kurva Normal Persentase).....	134
Lampiran 49 t Tabel .....	135
Lampiran 50 Tabel Issac dan Michael .....	136
Lampiran 51 Tabel nilai – nilai r Product Moment dari Pearson.....	137
Lampiran 52 F Tabel.....	138