

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
PERNYATAAN ORISIONALITAS	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian	12
D. Kegunaan Penelitian	12
BAB II. KAJIAN TEORITIK	
A. Deskripsi Konseptual	14
1. Variabel Terikat (Loyalitas Konsumen)	14
2. Variabel Bebas	
a. Kualitas Produk (X1)	20
b. Citra Merek (X2)	24
c. Harga (X3)	31
B. Penelitian Yang Relevan	36
C. Kerangka Teoretik dan Perumusan Hipotesis	39
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	
A. Tempat dan Waktu Penelitian	42

B. Metode Penelitian	42
C. Populasi dan Sampling	43
D. Teknik Pengumpulan Data dan Operasionalisasi Variabel Penelitian	45
E. Teknik Analisa Data.....	52
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Data.....	58
B. Hasil Pengujian dan Pembahasan	64
C. Pembahasan	86
BAB V. KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	90
B. Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN	100

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Kuesioner.....	100
Lampiran 2. Tabulasi Data Variabel Kualitas Produk.....	104
Lampiran 3. Tabulasi Data Variabel Citra Merek	112
Lampiran 4. Tabulasi Data Variabel Harga	116
Lampiran 5. Tabulasi Data Variabel Loyalitas Konsumen.....	120
Lampiran 6. Uji Validitas	124
Lampiran 7. Uji Reliabilitas.....	128
Lampiran 8. Uji Normalitas	132
Lampiran 9. Uji Linearitas	132
Lampiran 10. Uji Multikolinearitas	134
Lampiran 11. Uji Heterokedastisitas	134
Lampiran 12. Uji Regresi Linear Berganda	135

DAFTAR TABEL

Tabel I.1. Daftar Tanggapan atau Penilaian Konsumen	4
Tabel I. 2. Top Brand Index Tahun 2014-2018.....	7
Tabel I. 3. Daftar Harga Shampo Tahun 2018	9
Tabel I.4. Daftar Persepsi Harga Konsumen Pantene	11
Tabel II. 1. Penelitian yang Relevan.....	36
Tabel III.1. Operasional Variabel	47
Tabel III.2. Skala Likert.....	52
Tabel IV. 1. Crosstabulations Usia dan Jenis Kelamin	63
Tabel IV. 2. Crosstabulation Domisili dan Jenis Kelamin.....	63
Tabel IV. 3. Crosstabulation Pekerjaan dan Jenis Kelamin	63
Tabel IV. 4. Nilai Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Produk.....	64
Tabel IV. 5. Nilai Analisis Deskriptif Variabel Citra Merek.....	69
Tabel IV. 6. Nilai Analisis Deskriptif Variabel Harga	70
Tabel IV. 7. Nilai Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Konsumen.....	72
Tabel IV. 8. Hasil Uji Validitas.....	74
Tabel IV. 9. Hasil Uji Reliabilitas	76
Tabel IV. 10. Hasil Uji Normalitas	77
Tabel IV. 11. Uji Linearitas Kualitas Produk dengan Loyalitas Konsumen	78
Tabel IV. 12. Uji Linearitas Citra Merek dengan Loyalitas Konsumen.....	79
Tabel IV. 13. Uji Linearitas Harga dengan Loyalitas Konsumen	79
Tabel IV. 14. Hasil Uji Multikolinearitas	80
Tabel IV. 15. Hasil Uji Heterokedastisitas	81
Tabel IV. 16. Hasil Uji Regresi Linear Berganda	83
Tabel IV. 17. Hasil Uji T	84
Tabel IV. 19. Hasil Uji R Square	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1. Kerangka Pemikiran.....	41
Gambar IV. 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Gambar IV. 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	59
Gambar IV. 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	60
Gambar IV. 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	61
Gambar IV. 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Produk Yang Digunakan	62
Gambar IV. 6. Hasil Uji Heterokedastisitas dengan Scatterplot	82