

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	9
1.3. Pembatasan Masalah .....	9
1.4. Rumusan Masalah .....	9
1.5. Tujuan penelitian .....	10
1.6. Manfaat penelitian .....	10
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1 Kerangka Teori.....	12
2.1.1. Citra Merek .....	12
2.1.1.1. Definisi Citra .....	12
2.1.1.2. Definisi Merek.....	13
2.1.1.3. Manfaat Merek .....	13
2.1.1.4. Definisi Citra Merek.....	16
2.1.2. Nilai Emosional .....	19

2.1.2.1.	Definisi Nilai.....	19
2.1.2.2.	Definisi Emosi.....	19
2.1.2.3.	Definisi Nilai Emosional.....	20
2.1.2.4.	Hirarki Nilai Emosional .....	23
2.1.3.	Loyalitas Pelanggan.....	23
2.1.3.1.	Definisi Loyalitas .....	23
2.1.3.2.	Definisi Loyalitas Pelanggan .....	24
2.1.3.3.	Jenis-jenis Loyalitas Pelanggan .....	26
2.1.3.4.	Karakteristik Pelanggan Yang Loyal .....	27
2.1.3.5.	Faktor-faktor yang mempengaruhi Loyalitas Pelanggan .....	28
2.1.3.6.	Tingkatan Loyalitas Pelanggan .....	30
2.1.3.7.	Loyalitas dan Siklus Pembelian Pelanggan.....	32
2.1.3.8.	Keuntungan Memiliki Pelanggan Yang Loyal.....	34
2.2.	Penelitian Relevan.....	36
2.3.	Kerangka Berpikir .....	40
2.4.	Hipotesis .....	43

### **BAB III METODELOGI PENELITIAN**

3.1.	Lokasi Penelitian .....	44
3.2.	Populasi dan Sampel.....	44
3.2.1.	Polulasi.....	44
3.2.2.	Sampel.....	44
3.3.	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	45
3.3.1.	Variabel penelitian.....	45

3.3.2.	Definisi Operasional.....	46
3.4.	Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.4.1.	Observasi .....	48
3.4.2.	Wawancara .....	48
3.4.3.	Kuisisioner.....	58
3.5.	Uji Instrumen Penelitian .....	50
3.5.1	Uji Validitas .....	50
3.5.2	Uji Reliabilitas .....	51
3.6.	Teknik Analisis Data.....	52
3.6.1.	Teknik Asumsi Klasik.....	52
3.6.2.	Teknik Analisis Linear Berganda .....	55
3.6.3.	Pengujian Hipotesis .....	55
3.6.3.1	Uji t (Parsial).....	56
3.6.3.2	Uji Signifikan Simultan (Uji F) .....	57
3.6.4	Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	58

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1	Hasil Penelitian .....	59
4.1.1.	Sejarah Singkat Perusahaan.....	59
4.1.2.	Visi dan Misi Perusahaan .....	60
4.1.3.	Struktur Organisasi Perusahaan.....	61
4.1.4.	Deskripsi Responden .....	62
4.2	Analisis Deskriptif Variabel.....	64
4.3	Analisis Instrumen Penelitian .....	70

4.3.1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	70
4.3.1.1. Uji Validitas .....	70
4.3.1.2. Uji Reliabilitas .....	72
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	73
4.4.1. Uji Normalitas Data.....	73
4.4.2. Uji Multikolineritas .....	75
4.4.3. Uji Heterokedisitas .....	76
4.5 Analisis Regresi Linear Berganda.....	78
4.6 Uji Hipotesis .....	79
4.6.1 Uji t (parsial).....	79
4.6.2 Uji F (simultan) .....	80
4.7 Pengujian Koefisien Determinasi $R^2$ .....	81
4.8 Pembahasan.....	81
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	84
5.2 Saran .....	85

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**