

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	2
1.1 Latar Belakang Masalah	2
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Batasan Masalah.....	9
1.4 Rumusan Masalah	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
2.1 Kerangka Teoritis	12
2.1.1 Loyalitas Konsumen.....	12
2.1.2 Kualitas Produk.....	18
2.1.3 Citra Merek.....	21
2.1.4 Keputusan Pembelian.....	25
2.2 Penelitian Relevan	28
2.3 Kerangka Berfikir.....	31
2.4 Hipotesis	31
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Lokasi dan waktu Penelitian	33
3.2 Populasi dan Sampel.....	33
3.3 Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional	33
3.3.1 Variabel Penelitian	33

3.3.2 Defenisi Operasioanal	34
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.5 Uji Instrumen Penelitian	37
3.5.1 Validitas.....	37
3.5.2 Uji Reliabilitas	38
3.6 Teknik Analisi Data.....	38
3.6.1 Uji Asumsi Klasik.....	38
3.6.2 Analisis Deskriptif	39
3.6.3 Uji Hipotesis	40
BAB IV	42
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1 Deskripsi Data Penelitian.....	42
4.1.1 Gambaran Umum Usaha Dagang Situmorang.....	42
4.1.2 Deskripsi Karakteristik Responden	42
4.1.3 Analisis Deskriptif.....	43
4.2 Hasil Penelitian	50
4.2.1 Hasil Uji Instrumen.....	50
4.2.2 Uji Asumsi Klasik.....	52
4.2.3 Uji Hipotesis.....	54
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	66
5.1 Kesimpulan.....	66
5.2 Saran	66
DAFTAR PUSTAKA.....	68
LAMPIRAN	71