DAFTAR ISI

Halaman

COVER LUAR ..... **i**
COVER DALAM ..... **ii**
HALAMAN PERNYATAAN ..... **iii**
HALAMAN PERSETUJUAN ..... **iv**
HALAMAN PENGESAHAN ..... **v**
DAFTAR RIWAYAT HIDUP ..... **vi**
HALAMAN PERSEMBAHAN ..... **vii**
MOTTO ..... **viii**
ABSTRAK ..... **ix**
PRAKATA ..... **x**
DAFTAR ISI ..... **xii**
DAFTAR TABEL ..... **xiii**
LAMPIRAN ..... **xvi**

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang 1
1.2 Perumusan Masalah 8
1.3 Ruang Lingkup Penelitian 8
1.4 Tujuan Penelitian 9
1.5 Manfaat Penelitian 9
1.5.1 Bagi Penulis 9
1.5.2 Bagi Perusahaan 9
1.5.3 Bagi Institusi 9
1.5.4 Manfaat Bagi Penelitian Selanjutnya 10
1.6 Sistematika Penulisan 10
1.6.1 Bab I : Pendahuluan 10
1.6.2 Bab II: Landasan Teori 10
1.6.3 Bab III: Metode Penelitian 10
1.6.4 Bab IV: Hasil Penelitian dan Pembahasan. 11
1.6.5 Bab V: Penutup 11

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Citra Mere..... 12
2.1.1 Pengertian Citra Merek 12
2.1.2 Pengukuran Ciitra Merek..... 13
2.1.3 Indikator Citra Merek 13
2.2 Kualitas Produk 13
2.2.1 Kualitas Produk..... 14
2.3.2 Dimensi Kualitas Produk. 14
2.3 Loyalitas Konsumen 14
2.3.1 Pengertian Loyalitas Konsumen 15
2.3.2 Indikator Loyalitas Konsumen. 15
2.4 Kerangka Pikir 20
2.5 Pengembangan Hipotesis 21
2.5.1 Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen 21
2.5.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen 22
2.5.3 Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen..... 22

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian 24
3.2. Sumber Data 24
3.3 Metode Pengumpulan Data 25
3.3.1 Kuesioner 25
3.4. Populasi dan Sampel 25
3.4.1 Populasi 25
3.4.2 Sampel 25
3.5 Variabel Penelitian..... 27
3.5.1 Variabel Bebas / *Independent* 27
3.5.2 Variabel Terikat/*Dependent* 27
3.6 Definisi Operasional 28

3.7 Uji Validitas Dan Reliabilitas 29
3.7.1 Uji Validitas 29
3.7.2 Uji Reliabilitas 30
3.8 Uji Persyaratan Analisis Data 32
3.8.1 Uji Normalitas Data 32
3.8.2 Uji Linieritas 32
3.8.3 Uji Multikolinerietas 32
3.9 Metode Analisis Data 33
3.9.1 Analisis Regresi Linear Sederhana 33
3.10 Pengujian Hipotesis 33
3.10.1 Uji Signifikan Individual (Uji t). 34
3.10.2 Uji F..... 34

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data 34
4.1.1. Deskripsi Karakteristik Responden 34
4.1.2 Deskripsi Jawaban Responden 37
4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen 41
4.2.1 Hasil Uji Validitas 41
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas 44
4.3 Hasil Uji Persyaratan Analisis Data 45
4.3.1 Uji Normalitas 46
4.3.2 Hasil Uji Linieritas 47
4.3.3 Hasil Uji Multikolineritas 48
4.4 Hasil Analisis Data 48
4.4.1 Hasil Regresi Linier Berganda 49
4.4.2 Hasil Uji Koefisien Determinasi 49
4.5 Hasil Pengujian Hipotesis 50
4.5.1 Hasil Uji t 50
4.5.2 Hasil Uji F 51

4.6 Pembahasan 52
4.6.1 Pengaruh Citra Merek (X1) Terhadap Loyalitas Konsumen 52
4.6.2 Pengaruh Kualitas Produk (X2)Terhadap Loyalitas Konsumen.....54
4.5.3 Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen 54

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN
5.1 Kesimpulan 57
5.2 Saran.....58
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN