

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
UCAPAN TERIMA KASIH	iv
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah dan Pembatasan Masalah.....	7
1.3 Rumusan Masalah.....	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian	9
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1 Landasan Teori	10
2.2 Produk.....	10
2.3 Citra Merek	14
2.4 Kepuasan Konsumen	16
2.5 Loyalitas Pelanggan.....	19
2.6 Penelitian Terdahulu	24
2.7 Hubungan Antar Variabel	29
2.8 Hipotesis.....	32
2.9 Model Penelitian.....	33
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Desain Riset.....	34
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	34
3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	35
3.4 Unit Analisis	36
3.5 Definisi Operasional Variabel	36
3.6 Uji Instrumen.....	40
3.7 Uji Asumsi Klasik	42
3.8 Teknik Analisis Data	42
3.9 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	43
3.10 Pengujian Hipotesis	45
3.9.1 Uji t	45
3.9.2 Uji F	46
3.9.3 Koefesien Determinasi (R^2).....	47
BAB IV HASIL PENELITIAN	48
4.1 Hasil Penelitian.....	48

4.2 Uji Validitas	50
4.3 Uji Reliabilitas.....	53
4.4 Analisis Deskriptif	53
4.5 Uji Asumsi Klasik	57
4.6 Analisis Jalur Path	60
4.7 Uji Hipotesis.....	67
BAB V PEMBAHASAN	70
5.1 Pembahasan.....	70
5.2 Temuan Penelitian	72
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	72
BAB VI KESIMPULAN, SARAN DAN IMPLIKASI.....	73
6.1 Kesimpulan	73
6.2 Saran	74
6.3 Implikasi.....	74
DAFTAR PUSTAKA	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Hasil pra survei pengaruh kualitas Mie Sedaap Instan	4
Gambar 1.2 Hasil pra survei pengaruh citra merek Mie Sedaap Instan.....	5
Gambar 1.3 Hasil pra survei pengaruh kepuasan konsumen produk Mie Sedaap Instan.....	6
Gambar 1.4 Hasil pra survei pengaruh loyalitas pelanggan produk Mie Sedaap Instan.....	7
Gambar 2.1 Model Penelitian.....	33
Gambar 3.1 Hubungan Kausal Substruktural Persamaan 1	43
Gambar 3.2 Hubungan Kausal Substruktural Persamaan 2	44
Gambar 3.3 Diagram Jalur Hubungan Kausal Persamaan 3	45
Gambar 4.1 responden berdasarkan jenis kelamin	48
Gambar 4.2 responden berdasarkan umur.....	49
Gambar 4.3 responden berdasarkan pekerjaan.....	49
Gambar 4.4 responden berdasarkan frekuensi membeli dan mengkonsumsi	50
Gambar 4.5 hasil uji normalitas.....	58
Gambar 4.6 hasil uji heterokedastisitas.....	59
Gambar 4.7 tahapan substruktural persamaan I analisis jalur	63
Gambar 4.8 tahapan substruktural persamaan II analisis jalur.....	65
Gambar 4.8 tahapan gabungan substruktural I dan II analisis jalur	65

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 <i>Top Brand Index</i>	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3.1 Instrumen skala Likert dalam penelitian	34
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	39
Tabel 3.3 <i>Cronbach Alpha</i>	41
Tabel 4.1 Uji Validitas	51
Tabel 4.2 Uji Reliabilitas	53
Tabel 4.3 Skala Pengukuran Nilai Indeks	54
Tabel 4.4 Angka Indeks Variabel Kualitas Produk	54
Tabel 4.5 Angka Indeks Variabel Citra Merek	55
Tabel 4.6 Angka Indeks Variabel Kepuasan Pelanggan	56
Tabel 4.7 Angka Indeks Variabel Loyalitas Pelanggan.....	57
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinieritas	60
Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan	61
Tabel 4.10 Koefisien Determinasi	62
Tabel 4.11 Hasil Uji Linier Kualitas Produk, Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	63
Tabel 4.12 Koefisien Determinasi	64
Tabel 4.13 Hasil Perhitungan Pengaruh Langsung Dan Tidak Langsung.....	66
Tabel 4.14 Hasil Uji F I	67
Tabel 4.15 Hasil Uji F II	68

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I	79
LAMPIRAN II	80
LAMPIRAN III	84
LAMPIRAN IV	85
LAMPIRAN V	99
LAMPIRAN VI	103
LAMPIRAN VII	104
LAMPIRAN VIII	106
LAMPIRAN IX	107