

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi dan Pembatasan Masalah.....	6
1.2.1 Identifikasi Masalah	6
1.2.2 Pembatasan Masalah	7
1.3 Perumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Kualitas Produk	9
2.1.1 Dimensi Kualitas Produk	9
2.1.2 Faktor-Faktor Kualitas produk	10
2.2 Citra Merek	11
2.2.1 Dimensi Citra Merek	11
2.2.2 Faktor-Faktor Citra Merek	11
2.3 Harga.....	12
2.3.1 Dimensi Harga.....	13
2.3.2 Faktor-Faktor Harga	13
2.4 Dimensi Loyalitas Pelanggan.....	15
2.4.1 Faktor-Faktor Loyalitas Pelanggan	16
2.5 Penelitian Terdahulu	17
2.6 Hubungan Antar Variable	29
2.6.1 Hubungan Antara Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	29
2.6.2 Hubungan Antara Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan	29
2.6.3 Hubungan Antara Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan	30
2.7 Model Penelitian	30
2.8 Hipotesis Penelitian.....	31

BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Desain Penelitian	32
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	32
3.2.1 Jenis Data	32
3.2.2 Sumber Data.....	32
3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	33
3.3.1 Populasi.....	33
3.3.2 Sampel Penelitian	34
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	34
3.4 Unit Analisis Data	34
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	34
3.6 Teknik Analisis Data	37
3.6.1 Uji Validitas	37
3.6.2 Uji Reliabilitas	38
3.6.3 Uji Uji Asumsi Klasik	39
3.6.4 Uji Normalitas.....	39
3.6.5 Uji Heteroskedastisitas.....	39
3.6.6 Uji Multikolonieritas	39
3.6.7 Uji Hipotesis	40
3.6.8 Uji Regresi Linier Berganda	41
3.6.9 Koefisien Determinasi (R^2).....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN	43
4.1 Hasil Penelitian	43
4.1.1 Karakteristik Responden.....	43
4.2 Hasil Analisis Deskripsi	46
4.2.1 Variabel Kualitas Produk (X1)	48
4.2.2 Variabel Citra Merek (X2).....	49
4.2.3 Variabel Harga (X3).....	49
4.2.4 Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	50
4.3 Uji Validitas	51
4.4 Uji Reliabilitas	54
4.5 Uji Persyaratan Analisis Data	54
4.5.1 Uji Normalitas.....	54
4.5.2 Uji Multikolinieritas	55
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas	55
4.5.4 Uji Autokorelasi	56
4.6 Analisis Data	56
4.6.1 Analisis Regresi Linier Berganda	56
4.6.2 Uji F.....	58
4.6.3 Uji t.....	58
4.6.4 Koefisien Determinan.....	60
BAB V PEMBAHASAN	61
5.1 Pembahasan Hasil Penelitian	61
5.1.1 Pengaruh X1, X2, X3 terhadap Y	61

5.1.2	Pengaruh X1 terhadap Y.....	61
5.1.3	Pengaruh X2 terhadap Y.....	62
5.1.4	Pengaruh X3 terhadap Y.....	63
5.1.5	Pengaruh Citra Merek Lebih Dominan Terhadap Loyalitas Pelanggan	63
5.2	Temuan Penelitian.....	64
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	64
BAB VI PENUTUP.....		65
6.1	Kesimpulan.....	65
6.2	Saran.....	65
6.3	Implikasi Penelitian.....	66
6.3.1	Implikasi Teoritis.....	66
6.3.2	Implikasi Praktis.....	66
DAFTAR PUSTAKA.....		68
LAMPIRAN.....		72