

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah	5
C. Perumusan Masalah.....	5

D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian.....	6
F. Sistematika Penulisan	7

BAB II LANDASAN TEORI

A. Pemasaran	9
1. Definisi konsep Manajemen Pemasaran.....	9
B. Citra Merek	15
1. Pengertian Merek.....	17
a. Reputasi Merek	18
C. Kualitas Produk.....	20
1. Persepsi Kualitas Produk.....	21
a. Dimensi Kualitas Produk.....	22
D. Loyalitas Konsumen	27
1. Jenis Loyalitas Konsumen.....	30
2. Dampak Positif Loyalitas Konsumen.....	31
3. Indikator Loyalitas Konsumen	32
E. Kerangka Pikir Penelitian.....	34

F. Model Penelitian	35
H. Hipotesis.....	36

BAB III METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian	40
B. Tempat dan Waktu Penelitian	41
C. Jenis dan Sumber data Penelitian	41
D. Populasi dan Sampel Penelitian	42
E. Penelitian Pendahuluan	43
F. Metode Pengumpulan Data.....	44
G. Definisi Operasional Variabel.....	45
H. Teknik Pengolahan dan Metode Analisis Data	46
1. Uji Validitas	46
2. Uji Reliabilitas	48
3. Metode Analisis Data.....	49
4. Prosedur SEM	55

BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Sejarah Singkat Perusahaan	58
-------------------------------------	----

B. Visi Misi Perusahaan.....	60
C. Struktur Organisasi Perusahaan	60
D. Profil Responden.....	61
BAB V HASIL PENELITIAN, ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	64
B. Hasil Penelitian dengan <i>Structural Equation Modelling</i>	68
1. Analisi Model Pengukuran	68
a. Hasil pengujian validitas faktor konstruk	68
b. Hasil pengujian reliabilitas konstruk	70
c. Analisis Model Struktural	71
d. Analisis kesesuaian seluruh model (<i>goodness of fit</i>)	73
D. Pengujian Hipotesis.....	80
BAB VI KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	82
B. Keterbatasan Penelitian	83
C. Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA	85

LAMPIRAN - LAMPIRAN 88