

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|----------------|
| LEMBAR JUDUL | i |
| LEMBAR PERSETUJUAN | ii |
| LEMBAR PENGESHAAN | iii |
| KATA PENGANTAR | iv |
| ABSTRAKSI | vi |
| ABSTRACT | vii |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR TABEL | x |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xii |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang..... | 1 |
| B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah | 4 |
| C. Perumusan Masalah..... | 6 |
| D. Tujuan Penelitian..... | 6 |
| E. Manfaat Penelitian..... | 7 |
| F. Sistematika Penulisan..... | 7 |
| BAB II LANDASAN TEORI | |
| A. Pengertian Produk | 9 |
| B. Merek..... | 15 |
| C. Citra Merek..... | 19 |
| D. Kepuasan Pelanggan..... | 22 |
| E. Loyalitas Pelanggan..... | 28 |
| F. Penelitian Terdahulu..... | 31 |
| G. Kerangka Pikir Penelitian..... | 31 |

| | |
|---|----|
| H. Hubungan Antar Variabel | 33 |
| I. Model Konseptual dan Hipotesis..... | 37 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | |
| A. Pendekatan dan Desain Penelitian..... | 41 |
| B. Tempat dan Waktu Penelitian | 41 |
| C. Jenis dan Sumber Data | 42 |
| D. Populasi dan Sampel..... | 42 |
| E. Penelitian Pendahuluan | 44 |
| F. Metode Pengumpulan Data | 44 |
| G. Definisi Operasional Variabel | 44 |
| H. Teknik Pengolahan dan Metode Analisis Data | 46 |
| BAB IV GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN | |
| A. Visi dan Misi Mitra 2000 | 55 |
| B. Produk TDR Racing | 56 |
| C. Karakteristik Responden | 60 |
| D. Analisis Hasil Penelitian Dengan ANOVA..... | 63 |
| BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | |
| A. Pelaksanaan Administrasi Survei | 76 |
| B. Analisis Hasil Penelitian Dengan SEM..... | 77 |
| C. Pengujian Hipotesis | 88 |
| D. Pengaruh Mediasi | 89 |
| BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN | |
| A. Kesimpulan..... | 93 |
| B. Saran | 95 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN