

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang.....	5
1.3 Perumusan Masalah.....	10
1.4 Pertanyaan Penelitian	12
1.5 Tujuan Penelitian	12
1.6 Manfaat Penelitian	13
1.7 Ruang Lingkup Penelitian	14
1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1 Teori-Teori Terkait Penelitian	16
2.1.1 Customer Satisfaction	16
2.1.2 Brand Image	17
2.1.3 Brand Loyalty.....	17
2.1.4 Market Share	18
2.1.5 Penelitian Terdahulu	18
2.2 Kerangka Pemikiran.....	19
2.3 Hipotesis Penelitian.....	20
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1 Karakteristik Penelitian	22
3.2 Alat Pengumpulan Data.....	23

3.2.1	Jenis Variabel	23
3.2.2	Variabel Operasional	24
3.2.3	Skala Pengukuran	28
3.3	Tahapan Penelitian	28
3.4	Populasi dan Sampel	30
3.4.1	Populasi	30
3.4.2	Sampel.....	30
3.4.3	Teknik Sampling.....	32
3.5	Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	32
3.5.1	Jenis dan Sumber Data.....	32
3.6	Validitas dan Reabilitas	33
3.6.1	Uji Validitas	33
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	34
3.7	Teknik Analisis Data dan Pengujian Analisis.....	35
3.7.1	Teknik Multivariat	35
3.7.2	Uji Normalitas Data	36
3.7.3	Uji Heteroskedastisitas.....	36
3.7.4	Analisis Regresi Linier Sederhana.....	37
3.7.5	Regresi Logistik Biner	38
3.7.6	Statistical Program for Social Science (SPSS).....	38
3.7.7	Uji Hipotesis	39
BAB IV	Hasil Penelitian dan Pembahasan	41
4.1	Karakteristik Responden	41
4.1.1	Jumlah Responden	41
4.1.2	Profil Demografi Responden.....	41
4.1.2.1	Jenis Kelamin Responden.....	41
4.1.2.2	Umur Responden	42
4.1.2.3	Domisili Responden	43

4.2	Hasil Penelitian	44
4.2.1	Analisis Deskriptif dan Uji Normalitas Customer Satisfaction Terhadap Brand Image.....	44
4.2.2	Uji Heteroskedastisitas Customer Satisfaction Terhadap Brand Image	48
4.2.3	Analisis Regresi Linier Sederhana Satisfaction Terhadap Brandimage	48
4.2.4	Analisis Deskriptif dan Uji Normalitas Brand Image Terhadap Brand Loyalty.....	50
4.2.5	Uji Heteroskedastisitas Brand Image Terhadap Brand Loyalty	54
4.2.6	Analisis Regresi Linier Sederhana Brand Image Terhadap Brand Loyalty .	55
4.2.7	Analisis Deskriptive dan Uji Normalitas Customer Satisfaction Terhadap Brand Loyalty	56
4.2.8	Uji Heteroskedastisitas Customer Satisfaction Terhadap Brand Loyalty	60
4.2.9	Analisis Regresi Linier Sederhana Customer Satisfaction Terhadap Brand Loyalty.....	60
4.2.10	Regresi Logistik Biner	62
4.2.11	Pengujian Hipotesis	65
4.2.12	Koefisien Determinasi	67
BAB V Kesimpulan dan Saran.....		70
5.1	Kesimpulan	70
5.2	Saran.....	71
5.2.1	Saran Bagi Perusahaan.....	71
5.2.2	Saran Bagi Peneliti	72
DAFTAR PUSTAKA		73
LAMPIRAN		78