

# DAFTAR ISI

## Halaman

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1    Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1    Profil Perusahaan .....	1
1.1.2    Logo Perusahaan .....	1
1.1.3    Visi dan Misi Perusahaan.....	2
1.1.4    Produk dan Layanan Perusahaan .....	2
1.2    Latar Belakang .....	3
1.3    Rumusan Masalah .....	6
1.4    Tujuan Penelitian .....	6
1.5    Manfaat Penelitian .....	7
1.5.1    Manfaat Teoritis.....	7
1.5.2    Manfaat Praktis .....	7
1.6    Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN</b> .....	<b>9</b>
2.1    Merek ( <i>Brand</i> ) .....	9
2.2 <i>Brand Awareness</i> .....	9
2.3 <i>Brand Positioning</i> .....	10
2.4 <i>Brand Image</i> .....	11
2.5 <i>Brand Satisfaction</i> .....	11
2.6    Loyalitas.....	12
2.7    Hubungan antar Variabel .....	12
2.7.1    Hubungan antara <i>Brand Awareness</i> dan <i>Brand Satisfaction</i> .....	12
2.7.2    Hubungan antara <i>Brand Positioning</i> dan <i>Brand Satisfaction</i> .....	13

2.7.3	Hubungan antara <i>Brand Image</i> dan <i>Brand Satisfaction</i> .....	13
2.7.4	Hubungan antara <i>Brand Satisfaction</i> dan <i>Loyalitas</i> .....	14
2.7.5	Hubungan antara <i>Brand Awareness</i> , <i>Brand Positioning</i> , <i>Brand Image</i> , <i>Brand Satisfaction</i> , dan <i>Loyalitas</i> .....	14
2.8	Penelitian Terdahulu .....	15
2.9	Kerangka Pemikiran.....	22
2.10	Hipotesis Penelitian .....	23
2.11	Ruang Lingkup Penelitian.....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>25</b>
3.1	Jenis Penelitian.....	25
3.2	Variabel Operasional dan Skala Pengukuran.....	25
3.2.1	Variabel Operasional .....	25
3.2.2	Skala Pengukuran.....	29
3.3	Populasi dan Sampel.....	29
3.3.1	Populasi.....	29
3.3.2	Sampel.....	30
3.4	Tahapan Penelitian.....	31
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.5.1	Data Primer .....	32
3.5.2	Data Sekunder.....	32
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	32
3.6.1	Uji Validitas .....	32
3.6.2	Uji Reliabilitas .....	33
3.7	Teknik Analisis Data.....	34
3.7.1	Analisis Deskriptif .....	34
3.7.2	<i>Structural Equation Model (SEM)</i> .....	36
3.7.3	<i>Partial Least Square (PLS)</i> .....	36
3.7.4	Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	36
3.7.5	Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	37
3.6.6	Pengujian Hipotesis .....	38
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>40</b>
4.1	Pengumpulan Data .....	40
4.2	Karakteristik Responden.....	40
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	40

4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	41
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	41
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian .....	42
4.3	Analisis Deskriptif .....	42
4.3.1	Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>Brand Awareness</i> .....	43
4.3.2	Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>Brand Positioning</i> .....	46
4.3.3	Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>Brand Image</i> .....	49
4.3.4	Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>Brand Satisfaction</i> .....	52
4.3.5	Tanggapan Responden Mengenai Variabel Loyalitas .....	55
4.4	SEM PLS .....	58
4.4.1	Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	58
4.4.2	Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	66
4.5	Pengujian Hipotesis .....	68
4.6	Pembahasan.....	71
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>75</b>
5.1	Kesimpulan .....	75
5.2	Saran .....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>77</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>84</b>