**DAFTAR ISI**

**ABSTRAK** i

**ABSTRACT** ii

**KATA PENGANTAR** iii

**DAFTAR ISI** v

**DAFTAR TABEL** ix

**DAFTAR GAMBAR** x

**DAFTAR LAMPIRAN** xi

**BAB I : PENDAHULUAN** 1

1. Latar Belakang Masalah 1
2. Identifikasi Masalah 7
3. Batasan Masalah 7
4. Batasan Penelitian 8
5. Rumusan Masalah 8
6. Tujuan Penelitian 8
7. Manfaat Penelitian 9

**BAB II : KAJIAN PUSTAKA** 10

1. Landasan Teori 10
   1. Produk 10
      1. Definisi 10
      2. Klasifikasi Produk 11
   2. Kualitas Produk 14
      1. Definisi 14
      2. Dimensi Kualitas Produk 14
   3. Merek 16
      1. Definisi 16
      2. Elemen Merek 17
   4. Citra Merek 17
      1. Definisi 17
      2. Dimensi Citra Merek 18
      3. Manfaat Citra Merek 19
   5. Loyalitas Konsumen 20
2. Definisi 20
3. Dimensi Loyalitas Pelanggan 20
4. Manfaat Loyalitas Pelanggan 21
5. Fase Loyalitas Pelanggan 23
6. Strategi Loyalitas Pelanggan 23
7. Penelitian Terdahulu 24
8. Kerangka Pemikiran 26

**BAB III : METODE PENELITIAN** 29

1. Obyek Penelitian 29
2. Desain Penelitian 29
3. Variabel Penelitian 30
   1. Variabel Dependen dan Variabel Independen 30
4. Teknik Pengambilan Sampel 33
5. Teknik Pengumpulan Data 33
6. Teknik Analisis Data 34
   1. Analisis Deskriptif 34
7. Rata-Rata Hitung (Mean) 34
8. Analisis Presentase 34
9. Rentang Skala 35
   1. Uji Validitas 35
   2. Uji Reliabilitas 36

1. Model Regresi 37

1. Uji Keberartian Model (Uji F) 37
2. Uji t 38
3. Koefisien Determinasi () 39

**BAB IV : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN** 41

1. Gambaran Umum Objek Penelitian 41
2. Analisis Deskriptif 43

1. Uji Validitas dan Reliabilitas 43

a. Uji Validitas 43

b. Uji Reliabilitas 45

2. Profil Responden 47

a. Jenis Kelamin 47

b. Usia 48

c. Pekerjaan 48

d. Pendidikan 49

e. Penghasilan Perbulan 49

3. Analisis Variabel 50

a. Penilaian Indikator Kualitas Produk 50

b. Penilaian Indikator Citra Merek 51

c. Penilaian Indikator Loyalitas Pelanggan 52

4. Pengujian Hipotesis 52

a. Uji F (ANOVA) 53

b. Uji Variabel (Uji t) 53

c. Koefisien Determinasi () 54

1. Hasil Penelitian 55

D. Pembahasan .................................................................................... 57

**BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN** 59

1. Kesimpulan 59
2. Saran 59

**DAFTAR PUSTAKA** 60

**LAMPIRAN** 63