

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
DAFTAR LAMPIRAN	v
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Permasalahan	10
1.3 Tujuan dan Manfaat Penulisan	10
1.4 Kerangka Pemikiran	11
1.5 Hipotesis.....	13
II. TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Pemasaran.....	14
2.2 Definisi Citra.....	15
2.2.1. Jenis jenis Citra.....	16
2.3 Citra Merek (brand image).....	17
2.3.1 Faktor – faktor yang membentuk Citra merek	21
2.3.2. Komponen Citra Merek.....	22
2.4 Loyalitas Konsumen.....	29
2.4.1 Ciri-ciri loyalitas konsumen.....	32
2.5 Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen	33
III. METODE PENELITIAN.....	34
3.1 Jenis Penelitian.....	34
3.2 Metode Pengumpulan Data.....	34
3.3 Variabel Operasional Penelitian.....	35
3.4 Metode Penentuan Responden	37
3.3.1 Populasi	37

3.3.2 Sampel	37
3.5 Metode Analisis Data	38
3.5.1 Analisis Kualitatif.....	38
3.5.2 Analisis Kuantitatif	39
3.6 Uji Validitas.....	39
3.7 Uji Reabilitas Alat Ukur.....	39
 IV. ANALISIS DAN PENGARUH CITRA MEREK	
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	41
4.2 Struktur Organisasi Perusahaan.....	44
4.3 Karakteristik Responden.....	45
4.4 Uji Validitas dan Realibilitas Perusahaan.....	47
4.5 Analisis kualitatif.....	49
4.5.1 Distribusi Frekuensi jawaban Responden Tentang Indikator Citra Perusahaan (<i>corporate image</i>) Produk Pelembab Wajah Ponds terhadap Loyalitas Konsumen.....	49
4.5.2. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang Indikator Citra Produk (<i>product image</i>) Produk Pelembab Wajah Ponds terhadap Loyalitas Konsumen.....	51
4.5.3 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Tentang Indikator Citra Pemakai (<i>user image</i>) Produk Pelembab Wajah Ponds terhadap Loyalitas Konsumen.....	55
4.6 Analisis Kuantitatif.....	57
4.6.1 Model Regresi Binary Logistik.....	57
4.6.2 Nagelkerke R^2	58
4.6.3 Uji Kelayakan Model Regresi Logistik.....	58
4.6.4 Uji Wald.....	59
4.6.5 Koefisien Regresi Logistik.....	59
4.6.6 Odds Ratio.....	60
4.7 Implikasi Hasil Penelitian	60
 V. KESIMPULAN.....	62
5.1 Kesimpulan.....	62
5.2 Saran.....	64

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN