

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--------------------------------|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| ABSTRACT | ii |
| ABSTRAK | iv |
| LEMBAR PERSETUJUAN..... | vi |
| LEMBAR PENGESAHAN | vii |
| PERNYATAAN | viii |
| RIWAYAT HIDUP..... | ix |
| MOTTO..... | x |
| PERSEMBAHAN | xi |
| SANWACANA..... | xii |
| DAFTAR ISI | xvi |
| DAFTAR TABEL | xix |
| DAFTAR GAMBAR | xx |
| DAFTAR LAMPIRAN | xxi |
| | |
| I. PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Permasalahan | 6 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 6 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 6 |
| 1.5 Kerangka Pemikiran..... | 7 |
| 1.6 Hipotesis..... | 10 |

II. LANDASAN TEORI

| | | |
|-------|---|----|
| 2.1 | Ekuitas Merek..... | 11 |
| 2.1.1 | Kesadaran Merek(<i>Brand Awareness</i>)..... | 12 |
| 2.1.2 | Asosiasi Merek (<i>Brand Association</i>)..... | 13 |
| 2.1.3 | Persepsi Merek(<i>Perceived Quality</i>)..... | 15 |
| 2.1.4 | Loyalitas Merek (<i>Brand Loyalty</i>)..... | 16 |
| 2.1.5 | Menciptakan Citra Merek Dibenak Konsumen.... | 18 |
| 2.1.6 | Membangun Identitas Merek..... | 20 |
| 2.1.7 | Evaluasi Hubungan | 20 |
| 2.1.8 | Proses Mempengaruhi Keputusan Pembelian..... | 21 |
| 2.1.9 | Faktor Mempengaruhi Minat Pembelian..... | 22 |
| 2.2 | Kepuasan Konsumen..... | 22 |
| 2.2.1 | Elemen Kepuasan Pelanggan..... | 25 |
| 2.2.2 | Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pelanggan..... | 26 |
| 2.2.3 | Pengukuran Kepuasan Pelanggan..... | 28 |
| 2.2.4 | Manfaat Pengukuran Kepuasan Pelanggan..... | 29 |
| 2.3 | Penelitian Terdahulu..... | 30 |

III. METODE PENELITIAN

| | | |
|-------|---|----|
| 3.1 | Lokasi Penelitian..... | 31 |
| 3.2 | Jenis Dan Sumber Data..... | 31 |
| 3.3 | Populasi Dan Sampel..... | 32 |
| 3.4 | Metode Pengumpulan Data | 32 |
| 3.5 | Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional..... | 33 |
| 3.5.1 | Ekuitas Merek | 33 |
| 3.5.2 | Kepuasanpelanggan..... | 33 |
| 3.5.3 | Definisi Opeasional..... | 34 |
| 3.6 | Uji Instrumen Penelitian..... | 35 |
| 3.7 | Uji Validitas Dan Reabilitas..... | 35 |

| | | |
|-------|----------------------------|----|
| 3.7.1 | Uji Validitas | 35 |
| 3.7.2 | Uji Reabilitas..... | 36 |
| 3.8 | Metode Analisis Data | 37 |

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | | |
|--------|--|----|
| 4.1 | Uji Validitas Dan Reliabilitas..... | 38 |
| 4.1.1 | Uji Validitas..... | 38 |
| 4.1.2 | Uji Reliabilitas..... | 40 |
| 4.2 | Analisis Kualitatif | 42 |
| 4.2.1 | Hasil Analisis Variabel Demografi..... | 42 |
| 4.3 | Distribusi Frekuensi Jawaban Respon | 44 |
| 4.3.1 | Tanggapan Tentang Kesadaran Merek..... | 44 |
| 4.3.2. | Tanggapan Tentang Asosiasi Merek..... | 46 |
| 4.3.3. | Tanggapan Tentang Persepsi Kualitas..... | 49 |
| 4.3.4 | Tanggapan Tentang Loyalitas Merek..... | 51 |
| 4.3.5 | Tanggapan Tentang Kepuasan Pelanggan | 54 |
| 4.4 | Analisis Kuantitatif..... | 56 |
| 4.4.1. | Uji Regresi Linier Berganda..... | 56 |
| 4.4.2. | Uji Koefisien Regresi Secara Parsial..... | 58 |
| 4.5 | Hasil Uji Hipotesis..... | 60 |

V. SIMPULAN DAN SARAN

| | | |
|--------|--|----|
| 5.1 | Simpulan..... | 62 |
| 5.2 | Saran | 63 |
| 5.2.1. | Saran Penelitian Yang Akan Datang..... | 65 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN