

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Persetujuan Skripsi	ii
Pengesahan Skripsi	iii
Pernyataan Orisinalitas Skripsi	iv
Abstract	v
Abstrak	vi
Motto dan Persembahan	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	xiv
Daftar Lampiran	xv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Kegunaan Penelitian	7
 BAB II TELAAH PUSTAKA	 9
2.1 Kajian Teori	9
2.1.1 Kesadaran Merk	9
2.1.2 Persepsi Kualitas	13
2.1.3 Asosiasi Merk	15
2.1.4 Loyalitas Pelanggan	19
2.2 Hubungan Antar Variabel Penelitian	21
2.2.1 Hubungan antara Kesadaran Merk dengan Loyalitas Pelanggan....	21
2.2.2 Hubungan antara Persepsi Kualitas dengan Loyalitas Pelanggan..	22

2.2.3 Hubungan antara Asosiasi Merk dengan Loyalitas Pelanggan	23
2.3 Penelitian Terdahulu	24
2.4 Kerangka Pikir Penelitian.....	25
2.5 Hipotesis Penelitian.....	26
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	 27
3.1 Variabel Penelitian	27
3.2 Definisi Operasional	27
3.3 Populasi dan Sampel	30
3.4 Jenis dan Sumber Data	44
3.5 Metode Pengumpulan Data	32
3.6 Metode Analisis Data	33
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	 40
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	40
4.2 Gambaran Umum Responden.....	43
4.3 Analisis Deskripsi Variabel	44
4.4 Analisis Data	48
4.5 Pembahasan	55
 BAB V PENUTUP	 61
5.1 Kesimpulan	61
5.2 Saran	61
 DAFTAR PUSTAKA	 63
LAMPIRAN	66