

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAKSI	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.4.1 Bagi Perusahaan	10
1.4.2 Bagi Penelitian	10
1.5 Sistematika Penulisan	11
BAB II 2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Merek	12
2.1.1.1 Definisi Merek	12
2.1.1.2 Nilai-Nilai yang Terdapat pada Merek	14
2.1.2 Loyalitas Merek	15
2.1.2.1 Definisi Loyalitas Merek	15

	2.1.2.2 Ciri-Ciri Loyalitas Merek	16
	2.1.2.3 Dimensi Loyalitas Merek	17
	2.1.2.4 Tingkatan Loyalitas Merek	19
	2.1.3 Kepercayaan Merek	21
	2.1.4 Karakteristik Merek	24
	2.1.5 Karakteristik Perusahaan	26
	2.1.6 Karakteristik Konsumen-Merek	28
	2.2 Penelitian Terdahulu	32
	2.3 Kerangka Pemikiran	35
	2.4 Hipotesis	36
BAB III	3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	38
	3.1.1 Variabel Penelitian	38
	3.1.2 Definisi Operasional	39
	3.1.2.1 Variabel Independen	39
	3.1.2.2 Variabel Dependen	41
	3.2 Populasi dan Sampel	43
	3.2.1 Populasi	43
	3.2.2 Sampel	43
	3.3 Jenis dan Sumber Data	44
	3.3.1 Data Primer	44
	3.3.2 Data Sekunder	45
	3.4 Metode Pengumpulan Data	45
	3.4.1 Kuesioner	45
	3.4.2 Studi Pustaka	45
	3.5 Teknik Analisis Data	46
	3.5.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	46
	3.5.1.1 Uji Validitas	46

	3.5.1.2 Uji Reliabilitas	46
	3.5.2 Uji Asumsi Klasik	47
	3.5.2.1 Uji Normalitas	47
	3.5.2.2 Uji Multikolonieritas	48
	3.5.2.3 Uji Heteroskedastisitas	48
	3.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda	49
	3.5.4 Uji Hipotesis	50
	3.5.4.1 Uji t	50
	3.5.4.2 Uji F	52
	3.5.4.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	53
BAB IV	4.1 Gambaran Umum PT. Indosat Tbk	54
	4.1.1 Profil Perusahaan	54
	4.2 Gambaran Umum Responden	56
	4.2.1 Responden Menurut Jenis Kelamin	57
	4.2.2 Responden Menurut Usia	57
	4.2.3 Responden Menurut Lama Penggunaan	58
	4.2.4 Responden Menurut Pendidikan	59
	4.2.5 Deskripsi Jawaban Responden	60
	4.3 Analisis Hasil Penelitian	71
	4.3.1 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen ..	71
	4.3.2 Uji Asumsi Klasik	74
	4.3.3 Analisis Regresi Linier Berganda	79
	4.3.4 Uji t	80
	4.3.5 Uji F	84
	4.3.6 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	85
	4.4 Pembahasan	86
BAB V	5.1 Kesimpulan	88

5.2 Keterbatasan Penelitian	91
5.3 Saran	92
5.3.1 Implikasi Kebijakan	92
5.3.2 Saran Penelitian yang Akan Datang	95
DAFTAR PUSTAKA	96
DAFTAR LAMPIRAN	98