

## DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI .....	i
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	v
ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	14
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	16
1.4 Sistematika Penulisan .....	17
BAB 2 TELAAH PUSTAKA .....	18
2.1 Landasan Teori.....	18
2.2 Loyalitas Konsumen .....	20
2.3 Citra Merek ( <i>Brand Image</i> ) .....	22
2.4 Kualitas Produk.....	23
2.5 Kepuasan Konsumen .....	27
2.6 Penelitian Terdahulu .....	29
2.7 Hubungan Antar Variabel .....	39

2.8 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	43
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN.....</b>	<b>44</b>
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	44
3.1.1 Variabel Penelitian.....	44
3.1.2 Definisi Operasional Variabel.....	45
3.2 Populasi dan Sampel .....	47
3.2.1 Populasi.....	47
3.2.2 Sampel.....	47
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	49
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	50
3.5 Uji Kelayakan Instrumen .....	51
3.5.1 Uji Validitas .....	51
3.5.2 Uji Realibilitas .....	53
3.6 Analisis Indeks Jawaban .....	53
3.7 Uji Asumsi Klasik.....	56
3.7.1 Uji Normalitas.....	56
3.7.2 Uji Multikolinearitas .....	57
3.7.3 Uji Heteroskedastitas.....	58
3.7.4 Uji Autokorelasi.....	58
3.8 Uji Hipotesis .....	59
3.8.1 Analisis Regresi Linear Berganda .....	59
3.8.2 Uji T – Statistik (Parsial) .....	60
3.8.3 Uji F – Statistik (Simultan).....	60
3.8.4 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	61

BAB 4 HASIL DAN ANALISIS .....	63
4.1 Deskripsi Objek Penelitian .....	63
4.1.1 Sariayu Martha Tilaar .....	63
4.2 Deskripsi Responden .....	65
4.2.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	65
4.2.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	66
4.2.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan .....	67
4.2.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pengeluaran Untuk Kosmetik	67
4.3 Analisis Indeks Jawaban .....	68
4.4 Uji Instrumen Penelitian .....	72
4.4.1 Uji Validitas .....	72
4.4.2 Uji Reliabilitas .....	73
4.5 Uji Asumsi Klasik.....	74
4.5.1 Uji Normalitas.....	74
4.5.2 Uji Autokorelasi.....	75
4.5.3 Uji Heteroskedastitas.....	76
4.5.4 Uji Multikolinearitas .....	78
4.6 Uji Hipotesis .....	79
4.6.1 Analisis Regresi Linear Berganda .....	79
4.6.2 Uji Signifikasi Pengaruh Parsial (Uji T).....	81
4.6.3 Uji Signifikasi Pengaruh Simultan (Uji F).....	83
4.6.4 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	85
4.7 Interpretasi Hasil .....	86
4.7.1 Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen.....	86
4.7.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen .....	88

4.7.3 Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen ...	89
BAB 5 PENUTUP .....	92
5.1 Kesimpulan .....	92
5.2 Keterbatasan.....	94
5.3 Saran .....	95
DAFTAR PUSTAKA .....	96
LAMPIRAN - LAMPIRAN.....	102

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pertumbuhan Kosmetik, Skin Care, Perawatan Diri dan Parfum.....	1
Tabel 1.2 Penjualan Kosmetik Sariayu Martha Tilaar .....	6
Tabel 1.3 Research Gap .....	13
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	29
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	45
Tabel 3.2 Skala Likert .....	51
Tabel 3.3 Tabel Analisis Autokorelasi.....	59
Tabel 4.1 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia.....	65
Tabel 4.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	66
Tabel 4.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pendapatan.....	67
Tabel 4.4 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pengeluaran Untuk Kosmetik.....	67
Tabel 4.5 Analisis Indeks Jawaban Responden Terhadap Citra Merek.....	70
Tabel 4.6 Analisis Indeks Jawaban Responden Terhadap Kualitas Produk .....	70
Tabel 4.7 Analisis Indeks Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Konsumen .	71
Tabel 4.8 Analisis Indeks Jawaban Responden Terhadap Loyalitas Konsumen ..	72
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas.....	73
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas .....	74
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas .....	75
Tabel 4.12 Hasil Uji Autokorelasi .....	76
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastistas .....	78
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas.....	79
Tabel 4.15 Tabel Coefficients .....	80
Tabel 4.16 Tabel Anova.....	84
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	86
Tabel 4.18 Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian .....	91

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Expectation Confirmation Theory.....	20
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	43
Gambar 4.1 Logo Sariayu Martha Tilaar .....	63
Gambar 4.2 Hasil Uji Scatterplot .....	77

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A KUESIONER PENELITIAN .....	103
LAMPIRAN B DATA RESPONDEN.....	110
LAMPIRAN C REKAPITULASI JAWABAN RESPONDEN .....	126
LAMPIRAN D OUTPUT DATA .....	132