

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Sertifikat	iii
Abstract	iv
Abstrak	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	viii
Daftar Gambar	ix
Daftar Rumus	x
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Perumusan Masalah Penelitian	5
1.3 Tujuan Penelitian dan kegunaan	7
1.3.1 Tujuan Penelitian	7
1.3.2 Kegunaan Penelitian	7
BAB 2 TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Loyalitas Konsumen	10
2.3 Sikap Atas Merek	12
2.4 Persepsi Kualitas	14
2.5 Identifikasi Kebijakan	16
2.5.1 Loyalitas Konsumen	16
2.5.2 Sikap Atas Merek	18

2.5.3	Persepsi Kualitas	20
2.6	Pengaruh Antar Variabel	22
2.6.1	Pengaruh Antara Persepsi Kualitas terhadap Sikap Atas Merek	22
2.6.2	Pengaruh Antara Sikap Atas merek terhadap Loyalitas Konsumen	23
2.6.3	Pengaruh Antara Persepsi Kualitas terhadap Loyalitas Konsumen	24
2.7	Kerangka Pemikiran Teoritis	25
BAB 3 METODE PENELITIAN		26
3.1	Obyek Penelitian	26
3.2	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	26
3.2.1	Variabel Penelitian	26
3.2.2	Definisi Operasional	27
3.3	Populasi dan Sampel	30
3.3.1	Populasi	30
3.3.2	Sampel	30
3.4	Jenis dan Sumber Data	31
3.4.1	Data Primer	31
3.4.2	Data Sekunder	31
3.5	Metode Pengumpulan Data	32
3.5.1	Pertanyaan Terbuka	32
3.5.2	Pertanyaan Tertutup	32
3.6	Teknik Analisa Data	33
3.6.1	Uji Reliabilitas dan Validitas Kuesioner	33
3.6.1.1	Uji Reliabilitas	33
3.6.1.2	Uji Validitas	34
3.6.2	Analisis Deskriptif	35
3.6.3	Uji Asumsi Klasik	36
3.6.3.1	Uji Multikolonieritas	36

3.6.3.2	Uji Heterokedastisitas	36
3.6.3.3	Uji Normalitas	37
3.6.4	Analisis Regresi	38
3.6.4.1	Uji Kelayakan Model	39
BAB 4	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
4.1	Data Karakteristik Responden	41
4.2	Pengujian Reliabilitas dan Validitas	43
4.3	Analisis Deskriptif	44
4.4	Uji Asumsi Klasik	47
4.5	Hasil Analisis Regresi	55
4.6	Pembahasan	60
BAB 5	KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN	66
5.1	Ringkasan Penelitian	66
5.2	Kesimpulan Pengujian Hipotesis Penelitian	68
5.3	Kesimpulan Dari Masalah Penelitian	69
5.4	Implikasi Teoritis	70
5.5	Implikasi Manajerial	73
5.6	Keterbatasan Penelitian	77
5.7	Agenda Penelitian Mendatang	78
	Daftar Pustaka	79
	Lampiran	