

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Pertanyaan Penelitian	14
1.4 Tujuan Penelitian	14
1.5 Manfaat Penelitian	15
1.5.1 Manfaat Manajerial	15
1.5.2 Manfaat Akademik	16
1.6 Lingkup Penelitian	16
1.7 Sistematika Penulisan.....	16
BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS.....	18
2.1 <i>Customer Equity Driver</i>	18
2.1.1 Ekuitas Nilai.....	19
2.1.2 Ekuitas Merek	20

2.1.3 Ekuitas Hubungan	22
2.2 <i>Customer's Value To The Retailer</i> (CVR)	23
2.2.1 Loyalitas Terhadap Ritel.....	24
2.2.2 Niat Untuk Mencoba Produk	25
2.3 Perumusan Hipotesis	26
2.3.1 Hubungan Ekuitas Nilai Dengan CVR.....	26
2.3.2 Hubungan Ekuitas Merek Dengan CVR.....	28
2.3.3 Hubungan Ekuitas Hubungan Dengan CVR.....	30
2.4 Kerangka Pemikiran.....	33
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Desain Penelitian.....	34
3.2 Metode Pengumpulan Data.....	35
3.3 Instrumen Penelitian.....	37
3.4 Metode Analisis Data	41
3.4.1 Uji Validitas	42
3.4.2 Uji Reliabilitas	44
3.5 Profil Perusahaan	45
3.5.1 Sejarah Perusahaan	46
3.5.2 Visi, Misi Dan Nilai Perusahaan	47
3.5.3 Struktur Organisasi	48
3.5.4 Produk, Layanan Dan Inovasi	49
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	51
4.1 Deskripsi Data.....	51
4.1.1 Pengumpulan Dan Pengolahan Data	51
4.2 Karakteristik Responden	52
4.3 Analisis Deskriptif	54
4.3.1 Variabel Ekuitas Nilai (X1)	55
4.3.2 Variabel Ekuitas Merek (X2).....	57

4.3.3 Variabel Ekuitas Hubungan (X3).....	58
4.3.4 Variabel Loyalitas Pelanggan (Y1).....	59
4.3.5 Variabel Niat Mencoba Produk Baru (Y2).....	60
4.4 Analisis Pengukuran Model (<i>Outer Model</i>).....	61
4.4.1 <i>Outer Loading Factor</i>	62
4.4.2 Uji Validitas.....	63
4.4.3 Uji Reliabilitas.....	65
4.5 Analisis Struktural Model (<i>Inner Model</i>).....	66
4.6 Analisis Uji Hipotesis.....	66
4.7 Pembahasan.....	71
BAB V SIMPULAN.....	80
5.1 Simpulan.....	80
5.2 Implikasi.....	82
5.2.1 Implikasi Teoritis.....	82
5.2.2 Implikasi Manajerial.....	82
5.3 Keterbatasan.....	85
5.4 Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA.....	87
Lampiran 1.....	94

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penurunan Penjualan FMCG Q1 2021	1
Tabel 1.2 Pertumbuhan Penjualan FMCG Q2 2021	2
Tabel 1.3 Pertumbuhan Penjualan Perawatan Wajah di Indonesia Q2 2021	4
Tabel 1.4 Pertumbuhan Penjualan Kosmetik di Indonesia Q2 2021	5
Tabel 1.5 Daftar Jaringan Ritel <i>Drugstore</i> Indonesia	7
Tabel 2.1 Perbandingan Definisi Niat Loyalitas dan Loyalitas	24
Tabel 3.1 Definisi Operasional	38
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas 30 Sampel	43
Tabel 3.3 Tingkat Keandalan Cronbach's Alpha	44
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas 30 Sampel	45
Tabel 3.5 Nilai dan Budaya Perusahaan	47
Tabel 4.1 Penyaringan Data Kuesioner	51
Tabel 4.2 Karakteristik Responden	52
Tabel 4.3 Statistik Deskriptif Seluruh Variabel	55
Tabel 4.4 Statistik Deskriptif Variabel Ekuitas Nilai (X1)	55
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Variabel Ekuitas Merek (X2)	57
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Variabel Ekuitas Hubungan (X3)	58
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan (Y1)	59
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Variabel Niat Mencoba Produk Baru (Y2)	60
Tabel 4.9 Nilai <i>Outer Loading</i>	62
Tabel 4.10 Nilai AVE Variabel	64
Tabel 4.11 Nilai <i>Cross Loading</i> Antar Variabel	64
Tabel 4.12 Nilai Cronbach's Alpha dan CR	65
Tabel 4.13 Uji Statistik R^2	66
Tabel 4.14 Uji Hipotesis	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Penjualan Perawatan Wajah di Indonesia	4
Gambar 1.2 Grafik Penjualan Kosmetik di Indonesia	4
Gambar 1.3 Grafik Kontribusi <i>Drugstore</i> pada Tipe Ritel Modern 2020-2021	7
Gambar 1.4 Grafik Pangsa Pasar Produk Perawatan Diri pada Ritel <i>Drugstore</i>	8
Gambar 1.5 Grafik Pendapatan Bersih Watsons Indonesia	11
Gambar 2.1 Model Penelitian.....	33
Gambar 3.1 Infografis Sejarah Watsons Indonesia	46
Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT Duta Intidaya Tbk	48
Gambar 3.3 Peta Jaringan Nasional Gerai Watsons Indonesia	49
Gambar 4.1 Struktur Model Hasil Penelitian	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner