

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
PRAKATA.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
INTISARI .....	xi
<i>ABSTRACT</i> .....	xii
<b>BAB I</b> PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II</b> LANDASAN TEORI .....	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Kinerja Produk .....	8
2.1.2 Reputasi Merek .....	10
2.1.3 Kepuasan .....	11
2.1.4 Loyalitas Merek .....	15
2.1.5 Kesadaran Puncak ( <i>Top of Mind</i> ).....	17
2.2 Perumusan Hipotesis .....	18
<b>BAB III</b> METODOLOGI PENELITIAN .....	20
3.1 Jenis Penelitian .....	20
3.2 Definisi Operasional .....	20
3.3 Populasi dan Sampel .....	22
3.4 Instrumentasi dan Teknik Pengumpulan Data .....	23
3.5 Model Penelitian .....	31
3.6 Teknik Analisis Data .....	32
<b>BAB IV</b> ANALISIS DATA .....	34
4.1 Profil Responden .....	34
4.1.1 Profil Responden Berdasarkan Umur .....	34
4.1.2 Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan ..	35

4.1.3	Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan .	37
4.1.4	Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	38
4.1.5	Jumlah Anggota Keluarga .....	39
4.1.6	Pembantu Rumah Tangga .....	40
4.1.7	Mesin Cuci .....	41
4.2	<i>Top Of Mind</i> .....	41
4.2.1	Merek Top of Mind dan Merek yang Dipakai Res - ponden Saat Ini .....	42
4.2.2	Frekuensi Penggunaan.....	44
4.3	Pengujian Hipotesis dan Pembahasan.....	45
4.3.1	Analisis Regresi Pertama .....	46
4.3.2	Analisis Regresi Kedua .....	48
4.3.3	Analisis Regresi Ketiga.....	51
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN .....	57
5.1	Kesimpulan.....	57
5.2	Saran.....	58
	DAFTAR PUSTAKA .....	60
	LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1	Tabel Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kinerja Produk ..... 27
Tabel 3.2	Tabel Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas Variabel Reputasi Merek ..... 28
Tabel 3.3	Tabel Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen ..... 29
Tabel 3.4	Tabel Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Merek ..... 30
Tabel 4.1	Tabel Profil Responden Berdasarkan Umur Responden ..... 34
Tabel 4.2	Tabel Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan ..... 36
Tabel 4.3	Tabel Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan ..... 37
Tabel 4.4	Tabel Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan ..... 38
Tabel 4.5	Tabel Profil Responden Berdasarkan Jumlah Anggota Keluarga ..... 40
Tabel 4.6	Merek Top of Mind dan Merek yang Dipakai Oleh Responden Saat Ini ..... 42
Tabel 4.7	Frekuensi Penggunaan Merek yang Dipakai oleh Responden Saat Ini ..... 45
Tabel 4.8	Hasil Analisis Regresi I..... 47
Tabel 4.9	Hasil Analisis Regresi II..... 49
Tabel 4.10	Hasil Analisis Regresi III..... 52

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Diskonfirmasi Ekspektasi .....	13
Gambar 3.1 Model Teoritis Penelitian .....	31
Gambar 4.1 Hasil-Hasil Penelitian Berdasarkan Model Teoritis Penelitian .	46

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Data-Data Penelitian .....	63
Lampiran 2 Tabel Frekuensi Profil Responden .....	69
Lampiran 3 Hasil Uji Reliabilitas .....	73
Lampiran 4 Regression I, II, III .....	77
Lampiran 5 Kuisisioner .....	83