

## DAFTAR ISI

<b>Halaman Judul</b> .....	0
<b>Halaman Pengesahan</b> .....	i
<b>Halaman Persetujuan Dosen Pembimbing</b> .....	ii
<b>Persyaratan Keaslian Karya Tulis Skripsi</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>INTISARI</b> .....	x
<b>ABSTRACT</b> .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	1
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	6
<b>1.3 Pertanyaan Penelitian</b> .....	6
<b>1.4 Tujuan Penelitian</b> .....	7
<b>1.5 Manfaat Penelitian</b> .....	7
<b>1.6 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian</b> .....	7
<b>1.7 Sistematika Penulisan</b> .....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b> .....	10
<b>2.1 Pemasaran</b> .....	10
<b>2.2 Bauran Pemasaran</b> .....	10
<b>2.3 Produk</b> .....	11
<b>2.4 Merek</b> .....	11
<b>2.5 Loyalitas Merek</b> .....	13
<b>2.6 Pengalaman Merek</b> .....	17
<b>2.7 Kepercayaan Merek</b> .....	18
<b>2.8 Perilaku Konsumen</b> .....	19
<b>2.9 Kepuasan</b> .....	20
<b>2.10 Pengembangan Hipotesis</b> .....	22
<b>2.10.1 Pengalaman Merek terhadap Kepuasan</b> .....	22
<b>2.10.2 Pengalaman Merek terhadap Kepercayaan Merek</b> .....	23
<b>2.10.3 Kepuasan terhadap Loyalitas Merek</b> .....	24

2.10.4 Kepercayaan Merek terhadap Loyalitas Merek .....	24
2.10.5 Pengalaman Merek terhadap Loyalitas Merek .....	25
2.11 Model Penelitian.....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
3.1 Desain Penelitian .....	28
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran .....	28
3.2.1 Loyalitas Merek.....	29
3.2.2 Pengalaman Merek .....	30
3.2.3 Kepercayaan Merek.....	32
3.2.4 Kepuasan .....	33
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	34
3.3.1 <i>Sampling Design</i> .....	35
3.3.2 Obyek Penelitian .....	36
3.3.3 Populasi dan sampel.....	36
3.3.4 Unit Sampel .....	37
3.3.5 Ukuran Sampel.....	37
3.3.6 Lokasi Penelitian .....	38
3.3.7 Waktu Penelitian.....	38
3.4 Pengujian Instrumen .....	38
3.4.1 Pengujian Validitas .....	38
3.4.2 Pengujian Reliabilitas .....	40
3.5 Analisis Data.....	40
3.5.1 Metode Analisis .....	40
3.6 Goodness of Fit.....	42
3.6.1 Koefisien Determinasi ( <i>adjusted R<sup>2</sup></i> ) .....	42
3.6.2 Uji Statistik t.....	43
3.6.3 Uji Statistik F.....	43
3.6.4 Tingkat Signifikansi.....	44
3.6.5 Proses Pengujian Hipotesis .....	44
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>45</b>
4.1 Deskripsi Data .....	45
4.1.1 Profil Responden .....	45
4.1.2 Statistik Deskriptif .....	47

<b>4.2 Pengujian Instrumen</b> .....	49
<b>4.2.1 Pengujian Validitas</b> .....	49
<b>4.2.2 Pengujian Reliabilitas</b> .....	52
<b>4.2.3 Uji Normalitas</b> .....	53
<b>4.2.4 Uji Multikolinearitas</b> .....	54
<b>4.2.5 Uji Koefisien Determinasi</b> .....	55
<b>4.3 Pengujian Hipotesis</b> .....	56
<b>4.3.1 Pengujian Statistik F</b> .....	56
<b>4.3.2 Pengujian Statistik t</b> .....	58
<b>4.3.3 Hasil Pengujian Hipotesis</b> .....	61
<b>4.4 Pembahasan</b> .....	63
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b> .....	65
<b>5.1 Simpulan</b> .....	65
<b>5.3 Keterbatasan Penelitian</b> .....	67
<b>5.4 Saran Penelitian Mendatang</b> .....	67
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	68
<b>LAMPIRAN</b> .....	72
<b>Lampiran 1</b> .....	72
<b>Lampiran 2</b> .....	78
<b>Lampiran 3</b> .....	79
<b>Lampiran 4</b> .....	81
<b>Lampiran 5</b> .....	88
<b>Lampiran 6</b> .....	89
<b>Lampiran 7</b> .....	90