

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	vi
INTISARI .....	viii
ABSTRACT .....	ix
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Pernyataan Masalah .....	6
1.3. Tujuan Penelitian .....	7
1.4. Lingkup Penelitian .....	8
1.5. Manfaat Penelitian .....	8
1.6. Kerangka Penulisan .....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	11
2.1. Pengertian Produk .....	11
2.2. Kegunaan Produk .....	13
2.3. Pengertian Merek ( <i>Brand</i> ) .....	16
2.4. Pengertian Ekuitas Merek ( <i>Brand Equity</i> ) .....	18
2.5. Segmentasi Pasar .....	20
2.6. Nilai Pelanggan .....	21
2.7. Kepuasan Pelanggan .....	24
2.8. Niat Beli Ulang .....	26
2.9. Hubungan Nilai Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, dan Niat Beli Ulang .....	28
2.10. Model Penelitian dan Perumusan Hipotesis .....	32

<b>BAB III METODE RISET .....</b>	<b>34</b>
3.1. Jenis Penelitian .....	34
3.2. Definisi Operasional Variabel .....	35
3.3. Sumber Data .....	37
3.4. Target dan Karakteristik Populasi .....	37
3.5. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	38
3.6. Prosedur Pengumpulan Data.....	39
3.7. Aras dan Skala Pengukuran .....	40
3.8. Validitas dan Reliabilitas .....	40
3.8.1. Validitas .....	40
3.8.2. Reliabilitas .....	41
3.9. Analisis Regresi Linier Berganda Dengan Variabel <i>Intervening</i> .....	42
 <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	 <b>43</b>
4.1. Deskripsi Hasil Penelitian.....	43
4.1.1. Karakteristik Responden.....	43
4.1.2. Penilaian Responden Terhadap Karakteristik Produk .....	49
4.2. Penilaian Responden Terhadap Kepentingan .....	55
4.3. Hasil Uji Reliabilitas.....	56
4.4. Analisis Model Regresi dan Pengujian Hipotesis .....	57
4.4.1. Analisis Model Regresi.....	57
4.4.2. Pembuktian Hipotesis .....	60
4.5. Pembahasan .....	64
4.5.1. Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	64
4.5.2. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Niat Beli Ulang .....	66
4.5.3. Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Niat Beli Ulang .....	66
 <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	 <b>69</b>
5.1. Kesimpulan .....	69
5.2. Saran.....	72

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN-LAMPIRAN