

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGANTAR.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR RUMUS	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	8
1.3. Batasan Masalah	8
1.4. Tujuan	8
1.5. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Cokelat dan Produk Cokelat	10
2.2. Profil Industri Cokelat nDalem.....	11
2.3. <i>Tangible Assets</i> dan <i>Intangible Assets</i>	12
2.4. Merek (<i>Brand</i>)	13
2.5. Merek Dagang (<i>Trademark</i>) dan Nama Dagang (<i>Tradename</i>).....	14
2.6. Ekuitas Merek (<i>Brand Equity</i>)	15

2.7.1. Kesadaran Merek (<i>Brand Awareness</i>)	16
2.7.2. Asosiasi Merek (<i>Brand Association</i>)	18
2.7.3. Persepsi Kualitas (<i>Perceived Quality</i>)	19
2.7.4. Loyalitas Merek (<i>Brand Loyalty</i>).....	21
2.7. <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	22
2.8. Metode Importance Performance Index (IPA).....	24
2.9. Metode Pengujian Kuesioner	27
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	30
3.2. Ruang Lingkup dan Tahapan Penelitian	30
3.2.1. Ruang Lingkup Penelitian.....	30
3.2.2. Tahapan Penelitian	30
3.3. Jenis dan Cara Pengumpulan Data.....	36
3.4. Analisis Data	39
3.4.1. Pengujian Data.....	39
3.4.2. Penentuan Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Ekuitas Merek Cokelat nDalem	40
3.4.3. Penentuan Prioritas Perbaikan Atribut Ekuitas Merek Cokelat nDalem...	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	44
4.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	44
4.2. Karakteristik Responden	55
4.3. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	64
4.3.1. Uji Validitas	65
4.3.2. Uji Reliabilitas	67

4.4. Penentuan Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Ekuitas Merek Cokelat nDalem	68
4.5. Penentuan Prioritas Perbaikan Atribut Ekuitas Merek Cokelat nDalem	71
4.5.1. Kuadran I (<i>Concentrate Here</i>)	77
4.5.2. Kuadran II (<i>Keep Up the Good Work</i>)	78
4.5.3. Kuadran III (<i>Low Priority</i>)	80
4.5.4. Kuadran IV (<i>Possible Overkill</i>)	81
4.6. Saran dan Rekomendasi Perbaikan	83
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	88
5.1. Kesimpulan	88
5.2. Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN	93