



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI .....	i
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAKSI .....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
BAB I : PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Lingkup Penelitian .....	7
1.5 Kontribusi Penelitian .....	8
1.6 Sistematika Penelitian .....	9
BAB II : LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .	11
2.1 Landasan Teori .....	11
2.1.1 Citra Merek Perusahaan .....	11
2.1.2 Citra Merek Perusahaan dalam Konteks Daring .....	14
2.1.3 Atribut Merek .....	18
2.2 Pengembangan Hipotesis .....	22
2.2.1 Hubungan Kemudahan dalam Penggunaan dengan Citra Merek Perusahaan .....	22
2.2.2 Hubungan Keamanan dengan Citra Merek Perusahaan.....	24
2.2.3 Hubungan Personalisasi dengan Citra Merek Perusahaan.....	25
2.2.4 Hubungan Layanan Konsumen dengan Citra Merek Perusahaan	26



2.2.5	Hubungan Reliabilitas dengan Citra Merek Perusahaan.....	27
2.3	Penelitian Terdahulu .....	28
2.4	Model Penelitian .....	30
<b>BAB III : METODE PENELITIAN</b> .....		<b>32</b>
3.1	Desain Penelitian .....	32
3.2	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	32
3.2.1	Kemudahan dalam Penggunaan .....	32
3.2.2	Kemanan .....	34
3.2.3	Personalisasi .....	35
3.2.4	Layanan Konsumen.....	36
3.2.5	Reliabilitas.....	37
3.3	Populasi dan Sampel .....	38
3.3.1	Populasi .....	38
3.3.2	Sampel.....	39
3.3.3	Ukuran Sampel .....	39
3.3.4	Metode Pengambilan Sampel.....	40
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	41
3.5	Instrumen Riset .....	41
3.6	Pengujian Instrumen.....	44
3.6.1	Pengujian Validitas .....	44
3.6.2	Pengujian Reliabilitas.....	47
3.7	Analisis Data .....	48
3.7.1	Metode Analisis Data.....	48
3.7.2	Pengujian Hipotesis.....	49
<b>BAB IV : ANALISIS DATA</b> .....		<b>52</b>
4.1	Karakteristik Responden .....	52
4.1.1	Jenis Kelamin .....	53
4.1.2	Usia .....	53
4.1.3	Pendidikan Terakhir .....	54
4.1.4	Pekerjaan.....	55
4.1.5	Pengeluaran per Bulan .....	56



4.2 Statistik Deskriptif .....	57
4.3 Uji Instrumen pada Sampel Besar .....	60
4.3.1 Uji Validitas .....	60
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	62
4.4 Uji Hipotesis.....	64
4.4.1 Pengujian Hipotesis .....	67
4.4.2 Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis .....	70
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN .....	76
5.1 Kesimpulan .....	76
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	78
5.3 Implikasi Manajerial .....	79
5.4 Saran bagi Penelitian Selanjutnya .....	80
DAFTAR PUSTAKA .....	81
LAMPIRAN .....	85



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Hasil Tes KMO dan Bartlett .....	45
Tabel 3.2 <i>Rotated Component Matrix</i> .....	46
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas .....	48
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	53
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usia.....	53
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	54
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	55
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran per Bulan.....	56
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif .....	57
Tabel 4.7 Hasil Tes KMO dan Bartlett .....	60
Tabel 4.8 <i>Rotated Component Matrix</i> .....	61
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas .....	63
Tabel 4.10 Hasil Uji R <sup>2</sup> .....	64
Tabel 4.11 Hasil ANOVA (Uji F) .....	65
Tabel 4.12 Hasil Koefisien Regresi .....	66



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Segi Tiga Merek .....	14
Gambar 2.2 Model Penelitian .....	31
Gambar 4.1 Hasil Pengujian Hipotesis .....	70