



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xi
<b>INTISARI</b> .....	xii
<b>ABSTRACT</b> .....	xiii
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	5
1.3. Tujuan Penelitian .....	5
1.4. Manfaat Penelitian .....	6
1.5. Kerangka Penulisan .....	6
 <b>BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS</b>	
2.1. Konsep Loyalitas Merek .....	8
2.2. Kategori Loyalitas .....	17
2.3. Tahapan Loyalitas Berdasarkan Pendekatan Attitudinal dan Behavioral .....	18
2.4. Hambatan Loyalitas .....	21
2.5. Pengukuran Loyalitas .....	22
2.6. Konsep Merek .....	26
2.7. Ekuitas Merek .....	29
2.8. Kepuasan Konsumen .....	33
2.9. Hipotesis Penelitian .....	35



### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1. Lingkup Penelitian .....	36
3.2. Pendekatan Penelitian.....	36
3.3. Sumber Data yang Diperlukan .....	37
3.4. Teknik Pengambilan Sampel.....	37
3.5. Teknik Pengumpulan Data .....	38
3.6. Variabel-Variabel Penelitian .....	38
3.7. Metode Pengukuran Variabel.....	39
3.8. Uji Instrumen Pengumpulan Data .....	39
3.8.1. Uji Validitas Pada Sampel Kecil .....	39
3.8.2. Uji Reliabilitas Pada Sampel Kecil .....	42
3.9. Alat Analisis Data .....	43

### **BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

4.1. Karakteristik Responden .....	45
4.1.1. Distribusi Jenis Kelamin Responden.....	45
4.1.2. Distribusi Kepemilikan Mobil dengan Merek Honda .....	45
4.1.3. Distribusi Kepemilikan Mobil dengan Merek Selain Honda.....	46
4.2. Uji Validitas dan Reliabilitas Pada Sampel Besar.....	46
4.2.1. Hasil Uji Validitas .....	46
4.2.2. Hasil Uji Reliabilitas .....	49
4.3. Analisis Deskriptif.....	50
4.4. Uji Hipotesis dengan Analisis Regresi .....	51
4.4.1. Uji Hipotesis Pertama.....	52
4.4.2. Uji Hipotesis Kedua .....	53
4.4.3. Uji Hipotesis Ketiga .....	55
4.4.4. Uji Hipotesis Keempat .....	56
4.4.5. Uji Hipotesis Kelima.....	57

### **BAB V KESIMPULAN**

5.1. Kesimpulan.....	59
----------------------	----



UNIVERSITAS  
GADJAH MADA

**Analisis loyalitas pelanggan pada merek Honda**  
KRISTANTI, Elisabeth Maria Desy, Basu Swastha Dharmmesta, Prof.Dr.,MBA  
Universitas Gadjah Mada, 2007 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

5.2. Keterbatasan Penelitian.....	59
5.3. Saran.....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>62</b>
<b>LAMPIRAN</b>	



UNIVERSITAS  
GADJAH MADA

**Analisis loyalitas pelanggan pada merek Honda**  
KRISTANTI, Elisabeth Maria Desy, Basu Swastha Dharmmesta, Prof.Dr.,MBA  
Universitas Gadjah Mada, 2007 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Piramida Loyalitas.....	9
Gambar 2.2. Nilai Loyalitas Merek.....	12
Gambar 2.3. Empat Tahap Loyalitas.....	25
Gambar 2.4. Konsep Brand Equity .....	30



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Variabel Penelitian .....	38
Tabel 3.2. Skala Likert .....	39
Tabel 3.3. Component Matrix .....	40
Tabel 3.4. Rotated Component Matrix.....	41
Tabel 3.5. Hasil Pengujian Reliabilitas Sampel Kecil.....	42
Tabel 4.1. Distribusi Jenis Kelamin Responden.....	45
Tabel 4.2. Distribusi Kepemilikan Mobil dengan Merek Honda.....	46
Tabel 4.3. Distribusi Kepemilikan Mobil dengan Merek Selain Honda .....	46
Tabel 4.4. Rotated Component Matrix.....	47
Tabel 4.5. Rotated Component Matrix.....	48
Tabel 4.6. Hasil Pengujian Reliabilitas Sampel Besar .....	49
Tabel 4.7. Hasil Analisis Statistik Deskriptif .....	50
Tabel 4.8. Koefisien Determinasi hipotesis pertama.....	52
Tabel 4.9. Hasil Uji t hipotesis pertama .....	53
Tabel 4.10. Koefisien Determinasi hipotesis kedua .....	54
Tabel 4.11. Hasil Uji t hipotesis kedua .....	54
Tabel 4.12. Koefisien Determinasi hipotesis ketiga.....	55
Tabel 4.13. Hasil uji t hipotesis ketiga .....	55
Tabel 4.14. Koefisien Determinasi hipotesis keempat .....	56
Tabel 4.15. Hasil Uji t hipotesis keempat .....	57
Tabel 4.16. Koefisien Determinasi hipotesis kelima.....	57
Tabel 4.17. Hasil Uji t hipotesis kelima .....	58



## DAFTAR LAMPIRAN

Kuisisioner Penelitian .....	Lampiran 1
Tabulasi Responden .....	Lampiran 1
Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Sampel Kecil .....	Lampiran 2
Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Sampel Besar .....	Lampiran 3
Hasil Uji Regresi Sampel Besar .....	Lampiran 4