

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
INTISARI	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Keaslian Penelitian.....	4
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	7
F. Sistematika Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. <i>Brand image</i>	11
1. Definisi <i>Brand image</i>	11
2. Komponen <i>Brand Image</i>	13
3. Faktor-Faktor yang mempengaruhi <i>Brand image</i>	17
B. Loyalitas Pelanggan	
1. Definisi Loyalitas Pelanggan	19
2 Faktor-faktor yang mempengaruhi LoyalitasPelanggan	22
3 Ciri-ciri PelangganL yang loyal	25
C. Hubungan <i>Brand Image</i> dengan Loyalitas Pelanggan.....	26
D. Kerangka teoritik	29
E. Hipotesis.....	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Rancangan Penelitian	31
B. Identifikasi Variabel	32
C. Definisi Operasional.....	32
D. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling.....	34
E. Instrument Penelitian.....	35
F. Analisis Data	46

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	
Persiapan dan Pelaksanaan Penelitian.....	47
B. Analisis Data.....	48
C. Pembahasan	51

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	54
B. Saran.....	54

DAFTAR PUSTAKA	56
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN	60
-----------------------	-----------