

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAKSI.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar belakang	1
B. Rumusan masalah.....	5
C. Keaslian penelitian	5
D. Tujuan penelitian.....	9
E. Manfaat penelitian.....	9
F. Sistematika pembahasan	10
 BAB II : KAJIAN PUSTAKA	
A. Loyalitas merek	
1. Pengertian merek	13
2. Pengertian loyalitas merek.....	14
3. Aspek-aspek pembentuk loyalitas merek	17
4. Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas merek	19
5. Tingkatan loyalitas merek.....	21
6. Ciri-ciri loyalitas merek pada konsumen	23
B. Kepuasan konsumen	
1. Pengertian kepuasan konsumen	24
2. Faktor-faktor dalam mengevaluasi kepuasan produk	26
3. Metode pengukuran kepuasan konsumen	28
C. Hubungan kepuasan konsumen dengan loyalitas merek.....	29
D. Kerangka teoritik.....	32

E. Hipotesis	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Rancangan penelitian	34
B. Identifikasi variable	34
C. Definisi operasional	35
D. Populasi, sampel, dan teknik sampling	36
E. Instrument penelitian	37
F. Analisis data	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil penelitian	
1. Persiapan dan pelaksanaan penelitian	45
2. Deskripsi hasil penelitian	46
B. Pengujian hipotesis	52
C. Pembahasan	54
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	56
B. Saran	56
C. Keterbatasan penelitian	57
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN	61