

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI	i
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	16
1.4 Sistematika Penulisan	17
BAB 2 TELAAH PUSTAKA	18
2.1 Landasan Teori.....	18
2.2 Loyalitas Konsumen	20
2.3 Citra Merek (<i>Brand Image</i>)	22
2.4 Kualitas Produk.....	23
2.5 Kepuasan Konsumen	27
2.6 Penelitian Terdahulu	29
2.7 Hubungan Antar Variabel	39

2.8 Kerangka Pemikiran Teoritis	43
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	44
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	44
3.1.1 Variabel Penelitian.....	44
3.1.2 Definisi Operasional Variabel.....	45
3.2 Populasi dan Sampel	47
3.2.1 Populasi.....	47
3.2.2 Sampel.....	47
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	49
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	50
3.5 Uji Kelayakan Instrumen	51
3.5.1 Uji Validitas	51
3.5.2 Uji Realibilitas	53
3.6 Analisis Indeks Jawaban	53
3.7 Uji Asumsi Klasik.....	56
3.7.1 Uji Normalitas.....	56
3.7.2 Uji Multikolinearitas	57
3.7.3 Uji Heteroskedastitas.....	58
3.7.4 Uji Autokorelasi.....	58
3.8 Uji Hipotesis	59
3.8.1 Analisis Regresi Linear Berganda	59
3.8.2 Uji T – Statistik (Parsial)	60
3.8.3 Uji F – Statistik (Simultan).....	60
3.8.4 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	61

BAB 4 HASIL DAN ANALISIS	63
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	63
4.1.1 Sariayu Martha Tilaar	63
4.2 Deskripsi Responden	65
4.2.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	65
4.2.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	66
4.2.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan	67
4.2.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pengeluaran Untuk Kosmetik	67
4.3 Analisis Indeks Jawaban	68
4.4 Uji Instrumen Penelitian	72
4.4.1 Uji Validitas	72
4.4.2 Uji Reliabilitas	73
4.5 Uji Asumsi Klasik.....	74
4.5.1 Uji Normalitas.....	74
4.5.2 Uji Autokorelasi.....	75
4.5.3 Uji Heteroskedastitas.....	76
4.5.4 Uji Multikolinearitas	78
4.6 Uji Hipotesis	79
4.6.1 Analisis Regresi Linear Berganda	79
4.6.2 Uji Signifikasi Pengaruh Parsial (Uji T)	81
4.6.3 Uji Signifikasi Pengaruh Simultan (Uji F).....	83
4.6.4 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	85
4.7 Interpretasi Hasil	86
4.7.1 Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen.....	86
4.7.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen	88

4.7.3 Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen ...	89
BAB 5 PENUTUP	92
5.1 Kesimpulan	92
5.2 Keterbatasan.....	94
5.3 Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN - LAMPIRAN.....	102



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pertumbuhan Kosmetik, Skin Care, Perawatan Diri dan Parfum.....	1
Tabel 1.2 Penjualan Kosmetik Sariayu Martha Tilaar	6
Tabel 1.3 Research Gap	13
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	45
Tabel 3.2 Skala Likert	51
Tabel 3.3 Tabel Analisis Autokorelasi.....	59
Tabel 4.1 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia.....	65
Tabel 4.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	66
Tabel 4.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pendapatan.....	67
Tabel 4.4 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pengeluaran Untuk Kosmetik.....	67
Tabel 4.5 Analisis Indeks Jawaban Responden Terhadap Citra Merek.....	70
Tabel 4.6 Analisis Indeks Jawaban Responden Terhadap Kualitas Produk	70
Tabel 4.7 Analisis Indeks Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Konsumen .	71
Tabel 4.8 Analisis Indeks Jawaban Responden Terhadap Loyalitas Konsumen ..	72
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas.....	73
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas	74
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas	75
Tabel 4.12 Hasil Uji Autokorelasi	76
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastitas	78
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas.....	79
Tabel 4.15 Tabel Coefficients	80
Tabel 4.16 Tabel Anova.....	84
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi	86
Tabel 4.18 Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Expectation Confirmation Theory.....	20
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Teoritis	43
Gambar 4.1 Logo Sariayu Martha Tilaar	63
Gambar 4.2 Hasil Uji Scatterplot	77



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A KUESIONER PENELITIAN	103
LAMPIRAN B DATA RESPONDEN.....	110
LAMPIRAN C REKAPITULASI JAWABAN RESPONDEN	126
LAMPIRAN D OUTPUT DATA	132

