

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTO DAN PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	v
PERSETUJUAN UNGGAH KARYA TULIS SKRIPSI.....	vi
ABSTRAKSI	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
A. Merek.....	10

B. Citra Merek.....	10
C. Loyalitas Konsumen	14
D. Loyalitas Pelanggan.....	16
E. Penelitian Terdahulu	18
F. Hipotesis.....	18
G. Model penelitian.....	19
BAB III METODE PENELITIAN	20
A. Jenis penelitian.....	20
B. Populasi dan sampel	20
C. Teknik pengumpulan data	21
D. Defenisi operasional data	23
E. Teknik analisis data.....	25
1. Uji Validitas.....	26
2. Uji Reliabilitas.....	26
3. Uji Asumsi klasik	26
a. Uji Normalitas	26
b. Uji Multikolinieritas	27
c. Uji Heterokedasitas	27
4. Uji Hipotesis	28
a. Uji regresi linier berganda.....	28
b. Uji t.....	29
c. Uji F.....	29
5. Nilai Koefisien Determinasi (R ²).....	29

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	30
A. Analisis.....	30
1. Uji Validitas	31
2. Uji Reliabilitas	33
B. Analisis Deskriptif Profil Responden.....	35
C. Analisis Deskriptif Variabel.....	38
D. Pengujian Asumsi Klasik	46
1. Uji Normalitas	46
a. Uji Multikolinearitas	47
b. Uji Heteroskedastisitas	48
2. Uji Regresi Linier Berganda	50
3. Uji Goodness of fit.....	51
a. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	52
b. Uji t.....	52
c. Uji F.....	54
E. Pembahasan.....	55
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	59
A. Simpulan.....	60
B. Saran	60

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan penjualan <i>smartphone</i> di Indonesia	3
Tabel 1.2 Perusahaan <i>Smartphone</i> terbesar di dunia	4
Tabel 3.1 Skala likert	22
Tabel 3.2 Variabel Penelitian dan Pengukurannya	23
Tabel 4.1 Bobot Nilai Pernyataan Kuesioner	30
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas (n=30)	31
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas (n=96)	32
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas (n=30)	34
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas (n=96)	34
Tabel 4.6 Deskripsi Responden Menurut Jenis Kelamin	35
Tabel 4.7 Deskripsi Responden Menurut Usia	36
Tabel 4.8 Deskripsi Responden Menurut Pekerjaan	36
Tabel 4.9 Deskripsi Responden Menurut Penghasilan	37
Tabel 4.10 Deskripsi Responden Menurut Berapa Lama Pemakaian ..	38
Tabel 4.11 Hasil Jawaban Responden Untuk Variabel Keunggulan asosiasi merek	39
Tabel 4.12 Hasil Jawaban Responden Untuk Variabel Kekuatan asosiasi merek	40
Tabel 4.13 Hasil Jawaban Responden Untuk Variabel Keunikan asosiasi merek	41
Tabel 4.14 Hasil Jawaban Responden Untuk Variabel Loyalitas Pelanggan	42

Tabel 4.15 Rekapitulasi Hasil Keseluruhan Jawaban Responden	43
Tabel 4.16 Hasil Uji Statistik Non Parametrik K-S.....	47
Tabel 4.17 Hasil Pengujian Multikolinearitas.....	48
Tabel 4.18 Hasil Uji Glejser	49
Tabel 4.19 Hasil Uji Regresi.....	50
Tabel 4.20 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	52
Tabel 4.21 Hasil Uji t	53
Tabel 4.22 Hasil Uji F	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perkembangan jumlah pelanggan telekomunikasi Indonesia tahun 2008 - 2013	1
Gambar 2.1 Model Penelitian	19
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas P-P Plot.....	46
Gambar 4.2 Hasil Uji Heterokedastisitas	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
Tabulasi Data Kuesioner
Tabel Distribusi Identitas Responden.....
Tabel Distribusi Tanggapan Responden.....
Hasil SPSS Reliabilitas
Hasil SPSS Validitas
Hasil SPSS Uji Normalitas P-P Plot
Hasil SPSS Uji Statistik Non Parametrik K-S
Hasil SPSS Pengujian Multikolinearitas
Hasil SPSS Uji Heteroskedastisitas
Hasil SPSS Uji Glejser
Hasil SPSS Uji Regresi
Hasil SPSS Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....
Hasil SPSS Uji T.....
Hasil SPSS Uji F
Kartu Bimbingan Skripsi