

## DAFTAR ISI

Halaman

**LEMBAR PENGESAHAN**

**ABSTRAK**

**LEMBAR PERNYATAAN**

**KATA MUTIARA**

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 LATAR BELAKANG PENELITIAN</b> .....	1
<b>1.2 IDENTIFIKASI MASALAH</b> .....	9
<b>1.3 TUJUAN DAN KEGUNAAN PENELITIAN</b> .....	9
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	9
1.3.2 Kegunaan Penelitian .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b> .....	11
<b>2.1 TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	11
2.1.1 Konsep Pemasaran .....	11
2.1.1.1 Pengertian Pemasaran .....	11
2.1.1.2 Bauran Pemasaran .....	16
2.1.2 Konsep Produk .....	25
2.1.2.1 Pengertian Produk .....	25
2.1.2.2 Tingkatan Produk .....	26
2.1.2.3 Klasifikasi Produk .....	26
2.1.2.4 Bauran Produk .....	28
2.1.3 Konsep Merek .....	29

2.1.3.1 Pengertian Merek .....	29
2.1.3.2 Fungsi Merek .....	33
2.1.4 Konsep Ekuitas Merek .....	35
2.1.4.1 Pengertian Ekuitas Merek .....	35
2.1.4.2 Kategori Ekuitas Merek .....	36
2.1.5 Konsep Loyalitas Pelanggan .....	42
2.1.5.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan .....	42
2.1.5.2 Karakteristik Loyalitas Pelanggan .....	44
2.1.5.3 Tahapan Loyalitas Pelanggan .....	44
2.1.5.4 Jenis-jenis Loyalitas Pelanggan .....	46
2.1.6 Pengaruh Ekuitas Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Implikasinya Kepada Loyalitas Pelanggan .....	47
<b>2.2 KERANGKA PEMIKIRAN .....</b>	<b>49</b>
<b>2.3 HIPOTESIS .....</b>	<b>54</b>
<b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN .....</b>	<b>54</b>
<b>3.1 OBJEK PENELITIAN .....</b>	<b>54</b>
<b>3.2 METODE PENELITIAN .....</b>	<b>54</b>
3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan .....	54
3.2.2 Operasionalisasi Variabel .....	55
3.2.3 Jenis dan Sumber Data .....	57
3.2.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling .....	58
3.2.4.1 Populasi .....	58
3.2.4.2 Sampel .....	59
3.2.4.3 Teknik Sampling .....	61
3.2.5 Teknik Pengumpulan Data .....	62
3.2.6 Pengujian Validitas dan Reabilitas .....	63
3.2.6.1 Pengujian Validitas .....	63
3.2.6.2 Pengujian Reabilitas .....	65
3.2.7 Teknik Analisa Data .....	66
3.2.8 Rancangan Pengujian Hipotesis .....	68
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>70</b>

<b>4.1 HASIL PENELITIAN</b> .....	70
4.1.1 Gambaran Umum Karakteristik Responden .....	70
4.1.1.1 Jenis Kelamin Responden .....	70
4.1.1.2 Usia Responden .....	71
4.1.1.3 Pendidikan Terakhir Responden .....	72
4.1.1.4 Pekerjaan Responden .....	74
4.1.2 Pengalaman Responden .....	75
4.1.2.1 Pengalaman Berdasarkan Sumber Informasi .....	75
4.1.2.2 Pengalaman Berdasarkan Penggunaan Merek Lain .....	77
4.1.2.3 Pengalaman Berdasarkan Varian Mie Instan Indomie yang Dikonsumsi .....	78
<b>4.2 GAMBARAN VARIABEL PENELITIAN</b> .....	80
4.2.1 Variabel Ekuitas Merek .....	81
4.2.1.1 Tanggapan Responden Terhadap <i>Brand Awareness</i> Mie Instan Indomie .....	81
4.2.1.2 Tanggapan Responden Terhadap <i>Brand Association</i> Mie Instan Indomie .....	83
4.2.1.3 Tanggapan Responden Terhadap <i>Perceived Quality</i> Mie Instan Indomie .....	84
4.2.1.4 Tanggapan Responden Terhadap <i>Brand Loyalty</i> Mie Instan Indomie .....	86
4.2.1.5 Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Ekuitas Merek Mie Instan Indomie .....	87
4.2.2 Variabel Loyalitas Pelanggan .....	90
4.2.2.1 Tanggapan Responden Terhadap <i>Makes Regular Repeat                 Purchases</i> .....	90
4.2.2.2 Tanggapan Responden Terhadap <i>Purchase Across Product                 and Service Line</i> .....	91
4.2.2.3 Tanggapan Responden Terhadap <i>Refers to Others</i> .....	93
4.2.2.4 Tanggapan Responden Terhadap <i>Demonstrates an                 immunity to The Full of The Competition</i> .....	95

4.2.2.5 Rekapitulasi Tanggapan responden Terhadap Loyalitas	
Pelanggan Mie Instan Indomie .....	97
<b>4.3 ANALISIS REGRESI LINIER SEDERHANA .....</b>	<b>101</b>
4.3.1 Uji Hipotesis .....	102
<b>4.4 KOEFISIEN KORELASI &amp; DETERMINASI .....</b>	<b>103</b>
<b>4.5 PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>104</b>
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>107</b>
<b>5.1 KESIMPULAN .....</b>	<b>107</b>
<b>5.2 SARAN .....</b>	<b>108</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>110</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>112</b>

