

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GRAFIK	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Maksud dan Tujuan Penelitian	8
1. Maksud Penelitian	8
2. Tujuan Penelitian	8
D. Kegunaan Penelitian	8
E. Hipotesis Penelitian	9
F. Metode Penelitian	9
G. Lokasi, Populasi, dan Sampel Penelitian	10
1. Lokasi Penelitian	10
2. Populasi dan Sampel Penelitian	11

BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
A. Produk dan Bauran Produk	12
1. Definisi Produk	12
2. Tingkatan Produk.....	13
3. Klasifikasi Produk.....	15
4. Bauran Produk	17
B. Merek	18
1. Definisi Merek	18
2. Elemen Merek.....	20
3. Hirarki Merek	22
4. Manfaat Merek.....	23
5. Hubungan Merek dengan Produk	24
C. Citra Merek	25
1. Definisi Citra Merek	25
2. <i>Brand Knowledge</i>	26
a. <i>Brand Awareness</i>	26
b. <i>Brand Image</i>	28
D. Loyalitas Pelanggan	31
1. Pelanggan.....	31
2. Loyalitas Pelanggan.....	31
3. Atribut Loyalitas Pelanggan	33
4. Tingkat Loyalitas Pelanggan	34
5. Loyalitas dan Siklus Pembelian.....	36
6. Prasyarat Loyalitas.....	38
a. Keterikatan	38

b.	Pembelian Berulang	40
E.	Hasil Penelitian Terdahulu	41
F.	Kerangka Pemikiran	42
BAB III	METODE PENELITIAN	44
A.	Metode Penelitian.....	44
1.	Desain Penelitian	44
2.	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	
Variabel.....		45
a.	Variabel Penelitian	45
b.	Definisi Operasional Variabel	45
1)	Citra Merek Kafe “Ngopi Doeloe”	45
2)	Loyalitas Pelanggan Kafe “Ngopi Doeloe”	46
3.	Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling	47
a.	Populasi	47
b.	Sampel dan Teknik Sampling.....	48
4.	Teknik Pengumpulan Data.....	50
a.	Pengembangan Kisi-kisi Instrumen Penelitian	50
1)	Instrumen Citra Merek.....	50
2)	Instrumen Loyalitas Pelanggan.....	53
b.	Uji Coba Instrumen Penelitian	54
1)	Uji Validitas	54
a)	Uji Validitas Isi.....	54

b)	Uji Validitas Konstruk.....	55
2)	Uji Reliabilitas	59
5.	Kategorisasi Skala.....	61
6.	Analisis Data.....	62
a.	Uji Normalitas	62
b.	Uji Linearitas	64
c.	Uji Korelasi	65
d.	Uji Signifikansi.....	67
e.	Uji Regresi Linear Sederhana.....	67
7.	Prosedur Pelaksanaan Penelitian	69
a.	Tahapan Persiapan.....	69
b.	Tahapan Pelaksanaan	70
c.	Tahapan Pengolahan Data	70
d.	Tahapan Pembahasan	70
e.	Tahapan Penyelesaian	71
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		72
A.	Hasil Penelitian	72
1.	Gambaran Umum Citra Merek	72
2.	Gambaran Umum Loyalitas Pelanggan	83
3.	Hubungan Citra Merek dengan Loyalitas Pelanggan.....	96
B.	Pembahasan Hasil Penelitian	98
1.	Gambaran Umum Citra Merek Kafe “Ngopi	

Doeloe” Bandung.....	98
2. Gambaran Umum Tingkat Loyalitas Pelanggan	
Kafe “Ngopi Doeloe” Bandung	102
3. Hubungan Citra Merek dengan Loyalitas	
Pelanggan Kafe “Ngopi Doeloe” Bandung	104
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	107
A. Kesimpulan.....	107
B. Rekomendasi.....	108
1. Bagi Pihak Kafe “Ngopi Doeloe” Bandung.....	108
2. Bagi Perusahaan Jasa Lainnya.....	110
3. Bagi Peneliti Selanjutnya.....	111
DAFTAR PUSTAKA	113
LAMPIRAN-LAMPIRAN	xix
A. DOKUMEN PENELITIAN	xx
B. INSTRUMEN PENELITIAN	xxiv
C. DATA PENELITIAN	xxxix
RIWAYAT HIDUP.....	116