

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DARTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah	9
1.2.1 Identifikasi Masalah	9
1.2.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	10
1.3.1 Tujuan Penelitian	10
1.3.2 Kegunaan Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	12
2.1 Kajian Pustaka	12
2.1.1 Konsep Pemasaran	12
2.1.2 Bauran Pemasaran	13
2.1.3 Produk	16
2.1.4 Atribut Produk	21
2.1.5 Kepercayaan Konsumen Terhadap Atribut Produk	24
2.1.6 Pentingnya Atribut produk	25
2.1.7 Loyalitas.....	27
2.1.8 Hubungan antara Atribut Produk dengan Loyalitas Pelanggan	31
2.2 Kerangka Pemikiran	32
2.3 Hipotesis	38
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	39
3.1 Objek Penelitian	39
3.2 Metode Penelitian	39
3.3 Desain Penelitian	41
3.4 Operasionalisasi Variabel	42
3.5 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	45

3.5.1 Sumber Data	46
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data	43
3.6 Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel	47
3.6.1 Populasi	47
3.6.2 Sampel.....	48
3.6.3 Teknik Penarikan Sampel	49
3.7 Rancangan Analisis dan Rancangan Uji Hipotesis	51
3.7.1 Rancangan Analisis	51
3.7.2 Rancangan Uji Hipotesis.....	58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	60
4.1 Gambaran Umum PT. Unilever Indonesia	60
4.1.1 Profil Perusahaan	60
4.1.2 Profil Lifebuoy	64
4.2 Karakteristik Responden	68
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	68
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	69
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	70
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	70
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	71
4.3 Pengalaman Responden	72
4.3.1 Pengalaman Responden Berdasarkan alasan menggunakan sabun mandi Lifebuoy	72
4.3.2 Pengalaman Responden Berdasarkan Pembuat Keputusan..	73
4.3.3 Pengalaman Responden Berdasarkan Lama Menggunakan .	73
4.3.3 Pengalaman Responden Berdasarkan Pilihan Sabun Mandi Lain	74
4.4 Tanggapan Responden Terhadap Atribut Produk	75
4.4.1 Tanggapan Responden Terhadap kualitas sabun mandi batang Lifebuoy	76
4.4.2 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap kualitas sabun mandi batang Lifebuoy.....	82
4.4.3 Tanggapan Responden Terhadap Fitur sabun mandi Batang Lifebuoy	84

4.4.4 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Fitur sabun mandi batang Lifebuoy.....	88
4.4.5 Tanggapan Responden Terhadap Desain Sabun Mandi Batang Lifebuoy	90
4.4.6 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Desain Sabun Mandi Batang Lifebuoy	96
4.4.7 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Atribut Produk Sabun Mandi Batang Lifebuoy	98
4.5 tingkat Loyalitas Sabun Mandi Batang Lifebuoy	99
4.5.1 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan Terhadap Sabun mandi batang Lifebuoy.....	101
4.5.2 Tahapan Loyalitas pada Responden Sabun Mandi Batang Lifeuboy	103
4.6 Pengujian Hipotesis dan Pembahasan	105
4.6.1 Uji Hipotesis t Tabel Simultan (X dengan Y)	111
4.6.2 Uji Hipotesis t Tabel Parsial	111
4.6.3 Pembahasan Pengujian Hipotesis	112
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	116
5.1 Kesimpulan	116
5.2 Saran.....	117
DAFTAR PUSTAKA	119
LAMPIRAN	121