

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	14
1.3 Tujuan Penelitian	16
1.4 Kegunaan Penelitian	17
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Pustaka	18
2.1.1 Konsep Atribut Ekstrinsik dalam Atribut Produk.....	18
2.1.1.1 Atribut Produk	18
2.1.1.2 Pentingnya Atribut Produk.....	21
2.1.1.3 Komponen Atribut Produk.....	22
2.1.1.4 Konsep Atribut Ekstrinsik.....	26
2.1.1.5 Dimensi Konsep Atribut Ekstrinsik	28
2.1.2 Konsep Brand Loyalty dalam Brand Equity.....	35
2.1.2.1 <i>Brand Equity</i>	35
2.1.2.2 Konsep <i>Brand Loyalty</i>	39

2.1.3 Pengaruh Atribut Ekstrinsik terhadap <i>Brand Loyalty</i>	46
2.1.4 Penelitian Terdahulu.....	47
2.2 Kerangka Pemikiran	50
2.3. Hipotesis	56

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian.....	57
3.2 Metode dan Desain Penelitian	58
3.2.1 Metode Penelitian.....	58
3.2.2 Desain Penelitian	60
3.3 Operasionalisasi Variabel	61
3.4 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	64
3.4.1 Sumber Data	64
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data.....	67
3.5 Populasi, Sample dan Teknik Pengambilan Sample.....	68
3.6 Rancangan Analisis Data dan Uji Hipotesis	71
3.6.1 Pengujian Validitas dan Reliabilitas	71
3.2.6.1 Uji Validitas.....	71
3.2.6.2 Uji Reliabilitas.....	73
3.6.2 Teknik Analisis Data	76
3.6.2.1 Analisis Deskriptif.....	77
3.6.2.2 Analisis Verifikatif Menggunakan <i>Path Analysis</i>	79
3.6.3 Pengujian Hipotesis	84

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Perusahaan Sepeda Motor Matic Honda, Yamaha dan Suzuki	87
4.1.1 Profil Perusahaan Honda	87

4.1.1.1	Visi, Misi dan Identitas Perusahaan	88
4.1.1.2	Produk dan Layanan Honda	89
4.1.2	Profil Perusahaan Yamaha	91
4.1.1.1	Visi, Misi dan Identitas Perusahaan	92
4.1.1.2	Produk dan Layanan Yamaha.....	93
4.1.3	Profil Perusahaan Suzuki	95
4.1.1.1	Visi, Misi dan Identitas Perusahaan	96
4.1.1.2	Produk dan Layanan Suzuki.....	97
4.1.4	Atribut Ekstrinsik dalam Industri Sepeda Motor Matic.....	98
4.2	Profil Pengguna Sepeda Motor Matic.....	101
4.2.1	Profil berdasarkan Merek yang Digunakan.....	101
4.2.2	Jenis Kelamin dan Usia Pengguna Sepeda Motor Matic.....	103
4.2.3	Pendidikan Terakhir yang Ditempuh dan Pekerjaan Pengguna Sepeda Motor Matic.....	105
4.2.4	Pekerjaan dan Uang Saku Pengguna Sepeda Motor Matic.....	107
4.2.5	Pekerjaan dan Penghasilan Pengguna Sepeda Motor Matic.....	109
4.2.6	Alasan Pengguna Sepeda Motor Matic Menggunakan Sepeda Motor Matic.....	111
4.2.7	Penilaian Pengguna Sepeda Motor Matic terhadap Sepeda Motor Matic Honda, Yamaha dan Suzuki.....	113
4.2.8	Pengalaman Pengguna Sepeda Motor Matic Mengenai Kepemilikan akan Sepeda Motor Matic Merek Lain.....	115
4.3	Tanggapan Pengguna Sepeda Motor Matic terhadap Pelaksanaan Atribut Ekstrinsik Sepeda Motor Matic Honda, Yamaha dan Suzuki.....	117
4.3.1	Pelaksanaan Atribut Ekstrinsik Dimensi <i>Price</i>	119

4.3.2 Pelaksanaan Atribut Ekstrinsik Dimensi <i>Brand Reputation</i>	123
4.3.3 Pelaksanaan Atribut Ekstrinsik Dimensi <i>Service</i>	127
4.3.4 Rekapitulasi Atribut Ekstrinsik.....	132
4.4 Tanggapan Pengguna Sepeda Motor Matic mengenai Indikator Pengukuran <i>Brand Loyalty</i> pada Industri Sepeda Motor Matic.....	135
4.4.1 <i>Behavior Measures</i> (pengukuran perilaku).....	137
4.4.2 <i>Switching cost</i> (pengukuran biaya peralihan).....	140
4.4.3 <i>Measuring Satisfaction</i> (Pengukuran Kepuasan).....	143
4.4.4 <i>Liking the Brand</i> (Pengukuran Kesukaan terhadap Merek).....	146
4.4.5 <i>Commitment</i> (Pengukuran Komitmen).....	149
4.4.6 Rekapitulasi <i>Brand Loyalty</i>	153
4.5 Pengaruh Atribut Ekstrinsik terhadap <i>Brand Loyalty</i> Sepeda Motor Matic.....	156
4.4.1 Pengujian Simultan.....	156
4.4.2 Pengujian Parsial.....	157
4.4.3 Pengujian Simultan pada Setiap Merek Honda, Yamaha, Suzuki.....	161
4.4.4 Pengujian Parsial.....	162

BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan	172
.....	
.....	
.....	
5.2 Rekomendasi.....	174

DAFTAR PUSTAKA.....	176
----------------------------	------------

LAMPIRAN.....	180
----------------------	------------

