

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| LEMBAR PENGESAHAN | |
| PERNYATAAN KEASLIAN TESIS | |
| ABSTRAK | iv |
| ABSTRACT | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xv |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 12 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 13 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 13 |
| 1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu | 14 |
| 1.4.2 Kegunaan Operasional..... | 15 |
| | |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS PENELITIAN | |
| 2.1 Tinjauan Pustaka..... | 16 |
| 2.1.1 Pengertian Pemasaran..... | 16 |
| 2.1.2 Bauran Pemasaran | 17 |
| 2.1.3 Produk | 19 |
| 2.1.3.1 Pengertian Produk | 19 |
| 2.1.3.2 Klasifikasi Produk | 20 |
| 2.1.4 Kualitas Produk | 21 |
| 2.1.4.1 Dimensi Kualitas Produk..... | 24 |
| 2.1.5 Pengertian Merek | 26 |
| 2.1.5.1 Tujuan Merek | 28 |

| | |
|--|----|
| 2.1.6 Pengertian Ekuitas Merek | 29 |
| 2.1.6.1 Dimensi Ekuitas Merek | 29 |
| 2.1.6.2 Manfaat Ekuitas Merek | 31 |
| 2.1.7 Kepuasan Pelanggan..... | 32 |
| 2.1.7.1 Dimensi Kepuasan Pelanggan | 35 |
| 2.1.8 Loyalitas Pelanggan | 39 |
| 2.1.8.1 Karakteristik Loyalitas Pelanggan | 40 |
| 2.1.8.2 Dimensi Loyalitas Pelanggan | 40 |
| 2.2 Kerangka Pemikiran | 46 |
| 2.3 Hipotesis | 47 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | |
|--|----|
| 3.1 Metode Penelitian | 48 |
| 3.1.1 Tipe Penelitian..... | 48 |
| 3.1.2 Variabel dan Pengukuran Variabel Penelitian | 49 |
| 3.1.2.1 Operasional Variabel..... | 49 |
| 3.1.2.2 Pengukuran Variabel | 52 |
| 3.1.3 Populasi dan Sampel | 53 |
| 3.1.3.1 Populasi | 53 |
| 3.1.3.2 Sampel | 53 |
| 3.1.4 Teknik Pengambilan Sampel..... | 54 |
| 3.1.5 Teknik Pengambilan Data | 55 |
| 3.1.6 Teknik Pengolahan Data | 56 |
| 3.1.7 Uji Validitas dan Reliabilitas | 59 |
| 3.1.7.1 Uji Validitas | 59 |
| 3.1.7.2 Uji Reliabilitas..... | 61 |
| 3.1.8 Metode Analisis..... | 62 |
| 3.1.8.1 Analisis Deskriptif..... | 63 |
| 3.1.8.2 Asumsi Klasik | 63 |

| | |
|--|----|
| 3.1.8.3 Analisis Regresi Hirarkis..... | 64 |
| 3.1.8.4 Koefisien Korelasi..... | 65 |
| 3,1,8.5 Koefisien Determinasi..... | 66 |
| 3.1.9 Pengujian Hipotesis..... | 67 |
| 3.1.9.1 Pengujian Hipotesis Analisis Regresi Hirarkis | 68 |

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | |
|--|-----|
| 4.1 Hasil Penelitian..... | 70 |
| 4.1.1 Analisis Deskriptif Karakteristik Responden | 70 |
| 4.1.2 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian..... | 72 |
| 4.1.2.1 Tanggapan Responden Mengenai Ekuitas Merek (X_1) di RM Tahu Sumedang Renyah Bandung..... | 73 |
| 4.1.2.2 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Produk (X_2) di RM Tahu Sumedang Renyah Bandung..... | 77 |
| 4.1.2.3 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan (Y) di RM Tahu Sumedang Renyah Bandung..... | 82 |
| 4.1.2.4 Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan (Z) di RM Tahu Sumedang Renyah Bandung..... | 86 |
| 4.1.3 Hasil Uji Validitas | 89 |
| 4.1.4 Hasil Uji Reliabilitas | 93 |
| 4.1.5 Hasil Uji Normalitas | 94 |
| 4.1.6 Hasil Analisis Regresi Hirarkis | 95 |
| 4.2 Implikasi Manajerial..... | 125 |

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

| | |
|---------------------|-----|
| 5.1 Kesimpulan..... | 127 |
| 5.2 Saran | 129 |

DAFTAR PUSTAKA..... 131
LAMPIRAN

