

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PERSEMBAHAN	
ABSTRAKSI	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang	I – 1
1.2. Perumusan Masalah	I – 2
1.3. Tujuan Penelitian	I – 2
1.4. Manfaat Penelitian	I – 3
1.5. Batasan Masalah	I – 3

BAB II LANDASAN TEORI

2.1. Definisi Merek	II – 1
2.2. Brand Loyalty	II – 1
2.3. Tingkatan Loyalitas.....	II – 2
2.3.1. Tanpa Loyalitas.....	II – 2
2.3.2. Loyalitas Lemah	II – 5
2.3.3. Loyalitas Tersembunyi	II – 7
2.3.4. Loyalitas Premium	II – 7
2.4 Teknik Pengolahan Data	II - 4
2.4.1 Teknik Sampling	II - 4
2.4.2 Ukuran Sampel	II - 4
2.4.3 Uji Reliabilitas	II - 4
2.5 Sekilas Mengenai Pelumas Pertamina	II - 5

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1.	Model Konseptual	III - 1
3.2.	Kerangka Pemecahan Masalah	III - 2
3.2.1	Identifikasi Masalah	III - 3
3.2.2	Perumusan Tujuan Penelitian	III - 3
3.2.3	Studi Pustaka dan Studi Pendahuluan	III - 3
3.2.4	Identifikasi Variabel Penelitian	III - 3
3.2.5	Penyebaran Kuesioner Penelitian.....	III - 4
3.2.5.1	Desain Kuesioner.....	III - 4
3.2.5.2	Pengujian	III - 4
3.2.5.3	Identifikasi Sampel Penelitian	III - 4
3.2.5.4	Penyebaran Kuesioner	III - 4
3.2.6	Pengolahan Data	III - 5
3.2.7	Analisis Data	III - 5
3.2.8	Kesimpulan dan Saran	III - 6

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1.	Pengumpulan Data	IV - 1
4.1.1.	Data Sekunder	IV - 1
4.1.2.	Data Primer	IV - 1
4.2.	Perancangan Kuesioner	IV - 1
4.3.	Pengolahan Data	IV - 2
4.3.1.	Reliabilitas Kuesioner.....	IV - 2
4.3.2.	Distribusi Profil Responden	IV - 2
4.3.3.	Perhitungan Loyalitas Konsumen	IV - 8
4.3.4.	Variabel yang berpengaruh pada Loyalitas	IV - 9

BAB V ANALISIS DATA

5.1.	Karakteristik Umum Konsumen.....	V - 1
5.2.	Perilaku Konsumen	V - 2
5.3.	Tingkat Loyalitas Konsumen	V - 2
5.4.	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner	V - 4
5.5.	Variabel Yang Berpengaruh Pada Loyalitas	V - 4

5.6. Program Peningkatan Loyalitas Konsumen Pelumas Pertamina	V - 10
---	--------

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan	VI – 1
6.2. Saran	VI – 5
6.2.1. Bagi Perusahaan	VI – 5
6.2.2. Bagi Penelitian Selanjutnya	VI – 7

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN