

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTARv
ABSTRAKvii
DAFTAR ISIix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	2
1.3 Rumusan Masalah.....	9
1.4 Pertanyaan Penelitian.....	10
1.5 Tujuan Penelitian	10
1.6 Manfaat Penelitian	11
1.6.1 Aspek Teoritis.....	11
1.6.2 Aspek Praktis	11
1.7 Ruang Lingkup Penelitian.....	11
1.7.1 Lokasi dan Objek Penelitian	11
1.7.2 Waktu dan Periode Penelitian.....	11
1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	13
2.1.1 Teori-Teori Terkait	13
2.1.1.1 Pemasaran	13
2.1.1.2 Merek	14
2.1.1.3 Ekuitas Merek	14
2.1.1.4 Dimensi Ekuitas Merek.....	15
2.1.1.5 Loyalitas Pelanggan	21

2.1.1.6 Dimensi Loyalitas Pelanggan	21
2.2 Penelitian Terdahulu	22
2.3 Kerangka Pemikiran.....	32
2.4 Hipotesis Penelitian	33
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Karakteristik Penelitian.....	35
3.2 Alat Pengumpulan Data	36
3.2.1 Variabel Operasional	37
3.2.2 Skala Pengukuran.....	41
3.3 Tahapan Penelitian.....	41
3.4 Populasi dan Sampel.....	44
3.4.1 Populasi.....	44
3.4.2 Sampel.....	44
3.5 Pengumpulan Data dan Sumber Data	45
3.5.1 Jenis Data.....	45
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.6 Uji Validitas dan Realibilitas	46
3.6.1 Uji Validitas	46
3.6.2 Uji Relibilitas	47
3.7 Teknik Pengolahan Data	47
3.7.1 Analisis Statistik Deskriptif	48
3.7.2 <i>Method Succesive Interval (MSI)</i>	49
3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	50
3.7.3.1 Uji Multikolonieritas.....	50
3.7.3.2 Uji Heteroskedastisitas	50
3.7.3.3 Uji Normalitas.....	52
3.7.4 Regresi Linier Berganda	53
3.7.5 Pengujian Hipotesis	54
3.7.5.1 Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)	54
3.7.5.2 Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji T).....	55
3.7.5.3 Koefisien Determinasi	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	59
4.1 Karakteristik Responden.....	59

4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	60
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	61
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	62
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	63
4.1.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Jasa JNE.....	64
4.2 Analisis Deskriptif	65
4.2.1 Tanggapan Responden Mengenai <i>Perceived Quality</i>	65
4.2.2 Tanggapan Responden Mengenai <i>Brand Association</i>	67
4.2.3 Tanggapan Responden Mengenai <i>Brand Loyalty</i>	68
4.2.4 Tanggapan Responden Mengenai <i>Brand Awareness</i>	70
4.2.5 Tanggapan Responden Mengenai <i>Customer Loyalty</i>	71
4.3 Uji Asumsi Klasik.....	72
4.3.1 Uji Normalitas.....	72
4.3.2 Uji Multikolonieritas.....	75
4.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	75
4.4 Analisis Regresi Linier Berganda	76
4.5 Uji Hipotesis Simultan (Uji F).....	78
4.6 Uji Hipotesis Parsial (Uji T)	79
4.7 Koefisien Determinasi	81
4.8 Pembahasan Penelitian.....	82
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	85
5.1 Kesimpulan	85
5.2 Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN	