

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1 Gambaran Umum (OTA) Traveloka.....	1
1.1.2 Visi dan Misi.....	1
1.1.3 Logo .....	2
1.2 Latar Belakang .....	2
1.3 Identifikasi Masalah.....	11
1.4 Tujuan Penelitian .....	11
1.5 Kegunaan Penelitian .....	11
1.5.1 Kegunaan Praktis .....	11
1.5.2 Kegunaan Teoritis.....	12
1.6 Waktu dan Periode Penelitian.....	12
1.7 Sistematika Penelitian.....	13
BAB II.....	14
TINJAUAN PUSTAKA .....	14
2.1 Tinjauan Pustaka.....	14
2.1.1 Pengertian Pemasaran .....	14
2.1.2 Brand (Merek).....	14
2.1.3 <i>Brand Image</i> (Citra Merek).....	16
2.1.4 Perilaku Konsumen .....	19
2.1.5 Loyalitas Konsumen .....	19
2.1.5.1 Karakteristik Loyalitas Konsumen.....	20
2.1.5.2 Tahapan Loyalitas .....	20
2.1.6 Hubungan Antara Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen .....	21
2.2 Penelitian Terdahulu .....	22

2.3 Kerangka Pemikiran.....	29
2.4 Hipotesis Penelitian .....	30
2.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	31
BAB III .....	32
METODE PENELITIAN.....	32
3.1 Jenis Penelitian.....	32
3.2 Oprasional Variabel Dan Skala Pengukuran.....	33
3.2.1 Variabel Penelitian.....	33
3.2.2 Skala Pengukuran.....	36
3.3 Populasi Dan Sampel .....	36
3.3.1 Populasi.....	36
3.3.2 Sampel.....	37
3.3.3 Teknik Sampling .....	38
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.4.1 Jenis Data.....	39
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.5 Uji Validalitas dan Uji Realibilitas .....	40
3.5.1 Uji Validalitas .....	40
3.5.2 Uji Reliabilitas .....	42
3.6 Teknik Analisis Data.....	43
3.6.1 Analisis Deskriptif .....	43
3.6.2 Regresi Linier Sederhana .....	46
3.6.3 Method of Successive Interval (MSI) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.4 Uji Asumsi Klasik.....	47
3.7 Koefisien Determinasi .....	48
BAB IV .....	50
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	50
4.2.2 Pernyataan Responden Mengenai Loyalitas Konsumen Traveloka.....	57
4.3 Methods of Successive Internal (MSI).....	59
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	59
4.4.1 Uji Normalitas.....	59
4.4.2 Analisis Korelasi.....	61
4.4.3 Koefisien Determinasi.....	62
4.4.4 Regresi Linier Sederhana .....	62

4.4.5 Pengujian Hipotesis (uji t) .....	64
4.5 Pembahasan.....	64
4.5.1 Pembahasan dan Hasil Penelitian .....	65
4.5.2 Analisis Deskriptif Citra Merek Traveloka.....	67
4.5.3 Analisis Deskriptif Loyalitas Konsumen Traveloka.....	71
BAB V .....	72
KESIMPULAN DAN SARAN.....	72
5.1 Kesimpulan .....	72
5.2 Saran .....	73
5.2.1 Saran untuk Perusahaan Traveloka .....	73
5.2.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya.....	74
DAFTAR PUSTAKA .....	74
LAMPIRAN.....	77