

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN SURAT PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	6
1.3. Batasan Masalah.....	8
1.4. Rumusan Masalah.....	9
1.5. Tujuan Penelitian.....	9
1.6. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1. Kepuasan Pelanggan.....	11

2.1.1.	Definisi Kepuasan.....	11
2.1.2.	Faktor-Faktor yang Menentukan Kepuasan Pelanggan.....	12
2.1.3.	Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	13
2.1.4.	Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	14
2.2	Ekuitas Merek.....	15
2.3.1	Definisi Ekuitas Merek.....	15
2.3.2	Dimensi Ekuitas Merek.....	16
2.3.3	Manfaat Ekuitas Merek.....	16
2.3.	Hubungan Ekuitas Merek dengan Kepuasan Pelanggan.....	17
2.4.	Kerangka Konseptual.....	18
2.5.	Hipotesis.....	19
BAB III METODE PENELITIAN.....		20
3.1.	Tipe Penelitian.....	20
3.2.	Identifikasi Variabel Penelitian.....	21
3.2.1	Variabel Independen.....	21
3.2.2	Variabel Dependen.....	21
3.3.	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	22
3.3.1.	Kepuasan Pelanggan (Y)	22
3.3.2.	Ekuitas Merek (X)	22
3.4.	Subjek Penelitian.....	23
3.4.1.	Populasi.....	23
3.4.2.	Sampel dan Metode <i>Sampling</i>	24

3.5.	Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.5.1.	Kepuasan Pelanggan.....	25
3.5.2.	Ekuitas Merek.....	26
3.6.	Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur.....	27
3.6.1	Validitas Alat Ukur.....	27
3.6.2	Reliabilitas Alat Ukur.....	28
3.7	Analisis Data.....	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		32
4.1.	Gambaran Subjek Penelitian.....	32
4.2.	Pelaksanaan Penelitian.....	35
4.2.1.	Persiapan Penelitian.....	35
4.2.2.	Persiapan Instrumen.....	35
4.2.3.	Pengambilan Data.....	36
4.2.4.	Hambatan Penelitian.....	37
4.3.	Hasil Penelitian.....	37
4.3.1.	Seleksi Subjek dan <i>Cleansing</i> Data Penelitian.....	37
4.3.2.	Analisis Statistik Deskriptif.....	37
4.3.3.	Analisis Uji Asumsi.....	39
4.3.3.1.	Uji Normalitas.....	39
4.3.3.2.	Uji Linearitas.....	41
4.3.4.	Uji Korelasi Spearmen Rho.....	41
4.4.	Pembahasan.....	42
4.5.	Keterbatasan Penelitian.....	43

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	45
5.1. Kesimpulan.....	45
5.2. Saran	45
DAFTAR PUSTAKA.....	47
LAMPIRAN.....	50

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1.	<i>Blueprint</i> Skala Kepuasan Pelanggan.....	25
Tabel 3.2.	<i>Blueprint</i> Skala Ekuitas Merek.....	25
Tabel 3.3.	Penilaian <i>Professional Judgement</i> Skala Ekuitas Merek.....	27
Tabel 3.4.	Penilaian <i>Professional Judgement</i> Skala Kepuasan Pelanggan..	27
Tabel 3.5.	Reliabilitas Variabel Ekuitas Merek.....	28
Tabel 3.6.	Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	29
Tabel 4.1	Berdasarkan Jenis Kelamin.....	31
Tabel 4.2.	Berdasarkan Usia.....	32
Tabel 4.3.	Berdasarkan Pendidikan.....	32
Tabel 4.4.	Berdasarkan Jenis Kartu yang Digunakan.....	33
Tabel 4.5.	Berdasarkan Frekuensi Kunjungan ke Grapari.....	33
Tabel 4.6.	Analisis Statistik Deskriptif.....	37
Tabel 4.7.	Hasil Uji Normalitas.....	38
Tabel 4.8.	Hasil Uji Linearitas Kepuasan Pelanggan dan Ekuitas Merek..	39
Tabel 4.9.	Hasil Uji Korelasi.....	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Kerangka Konseptual.....	18
Gambar 3.1.	Skema Hubungan antar Variabel Penelitian.....	21

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Izin Pengambilan Data.....	50
Lampiran 2	Korespondensi Penulis dengan Naveen Donthu.....	51
Lampiran 3	Surat Pernyataan <i>Professional Judgment</i> 1.....	52
Lampiran 4	Surat Pernyataan <i>Professional Judgment</i> 2.....	53
Lampiran 5	Surat Pernyataan <i>Professional Judgment</i> 3.....	54
Lampiran 6	Kuisioner Penelitian.....	55
Lampiran 7	Nilai Kasar Penelitian X.....	60
Lampiran 8	Nilai Kasar Penelitian Y.....	70
Lampiran 9	Reliabilitas Skala Ekuitas Merek.....	80
Lampiran 10	Reliabilitas Skala Kepuasan Pelanggan.....	81
Lampiran 11	Analisis Deskriptif.....	82
Lampiran 12	Uji Asumsi.....	83
Lampiran 13	Uji Korelasi.....	84