

## DAFTAR ISI

ABSTRAK

*ABSTRACT*

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL .....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Manfaat Penelitian .....	11
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>13</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	13
B. Teori Yang Digunakan.....	16
1. Manajemen Pemasaran.....	16
2. Loyalitas Pelanggan.....	17
3. Kepuasan Pelanggan.....	20
4. <i>Brand Image</i> .....	23
5. <i>Brand Trust</i> .....	27
C. Kerangka Konseptual .....	29
D. Hipotesis.....	33

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
A. Jenis Penelitian .....	35
B. Sifat Penelitian .....	35
C. Lokasi Dan Periode .....	35
D. Populasi Dan Sampel .....	36
1. Populasi .....	36
2. Sampel .....	36
3. Teknik Sampling .....	37
E. Sumber Data .....	38
F. Metode Pengumpulan Data .....	38
G. Defenisi Operasional Variabel Penelitian .....	40
H. Metode Analisis Data .....	41
1. Uji Instrumen .....	42
2. Uji Asumsi Klasik .....	43
3. Analisis Regresi Linear Berganda .....	46
4. Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	46
I. Uji Hipotesis .....	47
1. Uji T .....	47
2. Uji Analisis Jalur .....	48
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>49</b>
A. Gambaran Objek Penelitian .....	49
B. Deskripsi Karateristik Responden .....	51
C. Deskripsi Jawaban Responden .....	53

D. Analisis Data .....	60
1. Uji Instrumen .....	60
2. Uji Asumsi Klasik Persamaan I .....	63
3. Uji Asumsi Klasik Persamaan II .....	67
4. Regresi Linear Berganda.....	70
5. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	74
E. Pengujian Hipotesis.....	75
1. Uji T Parsial .....	75
2. Uji Analisis Jalur.....	80
F. Pembahasan .....	83
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>89</b>
A. Kesimpulan .....	89
B. Saran .....	90

**DAFTAR PUSTAKA**

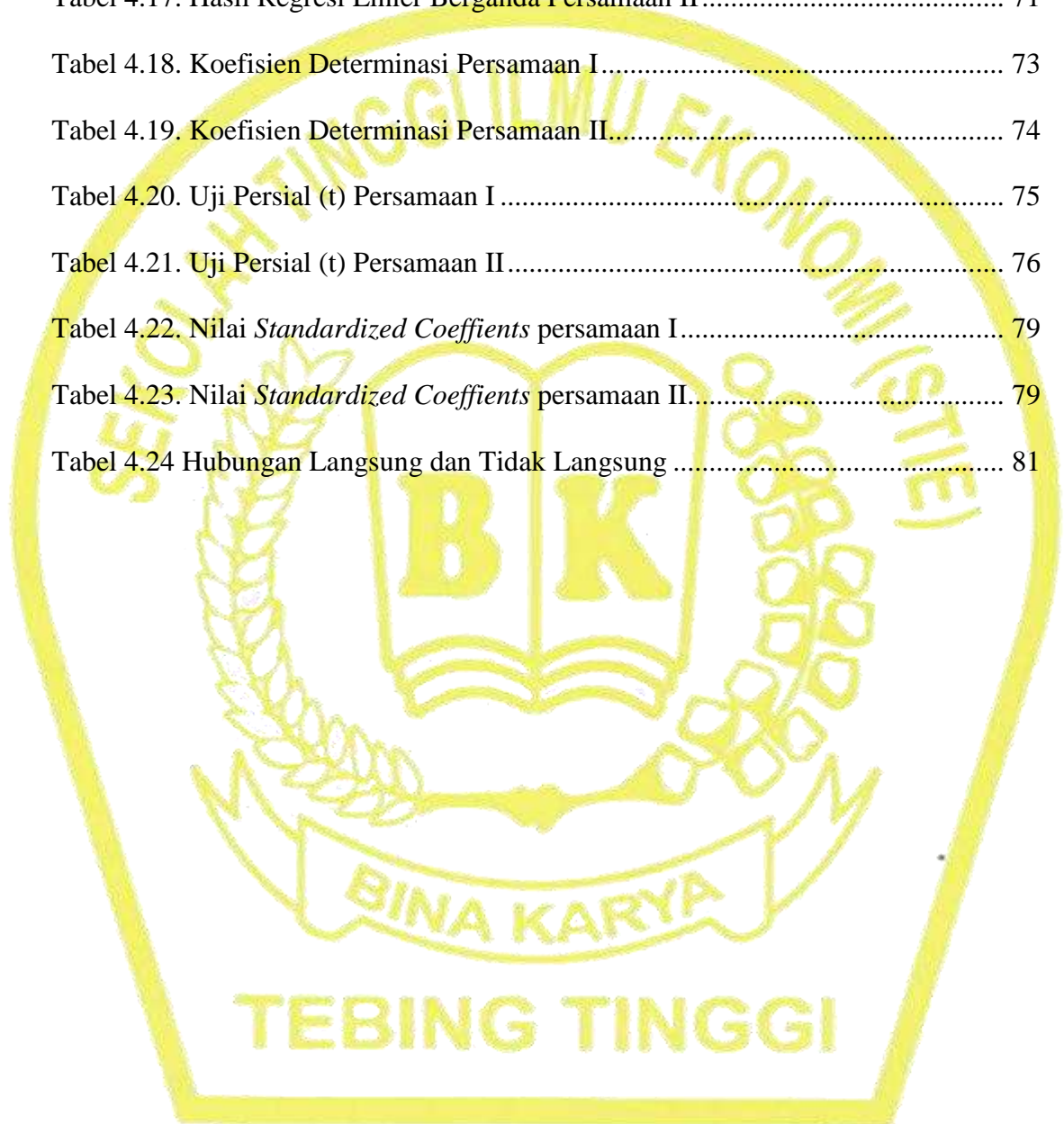
**LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Top Brand Index Periode 2018-2022.....	3
Tabel 1.2. Data Penjualan <i>Body Lotion</i> Nivea .....	4
Tabel 1.3. Prasurvey Loyalitas Pelanggan .....	5
Tabel 1.4. Prasurvey Kepuasan Pelanggan .....	6
Tabel 1.5. Prasurvey <i>Brand Image</i> .....	7
Tabel 1.4. Prasurvey <i>Brand Trust</i> .....	8
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu .....	13
Tabel 3.1. Skala Pengukuran.....	38
Tabel 3.2. Defenisi Operasional Variabel Penelitian .....	39
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	50
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	51
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan penghasilan .....	51
Tabel 4.4. Distribusi Jawaban Item Variabel Loyalitas Pelanggan .....	52
Tabel 4.5. Distribusi Jawaban Item Variabel <i>Brand Image</i> .....	54
Tabel 4.6. Distribusi Jawaban Item Variabel <i>Brand Trust</i> .....	56
Tabel 4.7. Distribusi Jawaban Item Variabel Kepuasan Pelanggan.....	58
Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas.....	60
Tabel 4.9. Hasil Uji Realibitas .....	61
Tabel 4.10. <i>Uji One Sample Kolmogorov Smirnov Test</i> Persamaan I .....	63
Tabael 4.11. Hasil Uji Multikolinieritas Persamaan I.....	64
Tabel 4.12. Hasil Uji Glejser Persamaan I.....	65
Tabel 4.13. <i>Uji One Sample Kolmogorov Smirnov Test</i> Persamaan II.....	67

Tabael 4.14 Hasil Uji Multikolinieritas Persamaan II .....	68
Tabel 4.15. Hasil Uji Glejser Persamaan II.....	69
Tabel 4.16. Hasil Regresi Linier Berganda Persamaan I .....	70
Tabel 4.17. Hasil Regresi Linier Berganda Persamaan II.....	71
Tabel 4.18. Koefisien Determinasi Persamaan I.....	73
Tabel 4.19. Koefisien Determinasi Persamaan II.....	74
Tabel 4.20. Uji Persial (t) Persamaan I .....	75
Tabel 4.21. Uji Persial (t) Persamaan II.....	76
Tabel 4.22. Nilai <i>Standardized Coeffients</i> persamaan I.....	79
Tabel 4.23. Nilai <i>Standardized Coeffients</i> persamaan II.....	79
Tabel 4.24 Hubungan Langsung dan Tidak Langsung .....	81



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	29
Gambar 4.1 Logo Beiersdor .....	48
Gambar 4.2 Logo Nivea .....	49
Gambar 4.3 Struktur Organisasi .....	49
Gambar 4.4 Normal P Plot Persamaan I .....	62
Gambar 4.5 Normal P Plot Persamaan II .....	66
Gambar 4.6 Analisis Jalur .....	80

