

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRACT .....	viii
RINGKASAN.....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Kegunaan Penelitian .....	7
I.4.1 Kegunaan Praktis .....	7
I.4.2 Kegunaan Akademis .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu .....	8
2.2 Landasan Teori .....	17
2.2.1 Loyalitas Pelanggan .....	17
2.2.2 Brand Community.....	31
2.2.3 Brand Equity .....	47
2.3 Kerangka Berfikir .....	53
2.4 Hipotesis.....	54
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Waktu dan Lokasi Penelitian .....	55

3.2 Jenis Penelitian .....	55
3.3 Teknik Penarikan Sampel.....	56
3.3.1 Populasi .....	56
3.3.2 Sampel .....	57
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	57
3.4.1 Jenis Data.....	57
3.4.2 Metode Pengumpulan Data.....	58
3.5 Operasional Variabel.....	59
3.5.1 Variabel Independent (X).....	59
3.5.2 Variabel Dependent (Y) .....	61
3.6 Metode Analisa Data .....	62
3.6.1 Uji Instrumen .....	63
3.6.2 Uji Asumsi Klasik .....	63
3.6.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	65
3.6.4 Pengujian Hipotesis .....	66
3.6.5 Uji Korelasi Berganda .....	69
3.6.6 Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	70
3.7 Jadwal Penelitian .....	71

#### **BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	72
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	72
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan .....	75
4.1.3 Nilai Inti Perusahaan .....	75
4.1.4 Struktur Organisasi.....	76
4.1.5 Aktivitas Perusahaan .....	78

#### **BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN**

5.1 Hasil Analisis Data.....	79
5.1.1 Responden Menurut Jenis Kelamin .....	79
5.1.2 Responden Menurut Umur Atau Usia .....	80
5.1.3 Deskripsi Jawaban Responden.....	81

5.1.4 Uji Validitas .....	84
5.1.5 Uji Reliabilitas .....	85
5.1.6 Uji Asumsi Klasik .....	86
5.1.7 Uji Regresi Linier Berganda .....	88
5.1.8 Pengujian Hipotesis .....	90
5.2 Pembahasan .....	97
5.3 Interpretasi Hasil .....	101
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
6.1 Kesimpulan .....	105
6.2 Saran .....	106
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>109</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>112</b>