

## DAFTAR ISI

<b>Halaman Judul</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>ABSTRAKSI</b> .....	x
<b>ABSTRACT</b> .....	xi
<b>INTISARI</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	8
2.1 Nilai Pelanggan .....	8
2.2 Reputasi Merek .....	10
2.3 Kepuasan Pelanggan .....	12
2.4 Loyalitas Pelanggan .....	15
2.5 Hubungan Antara Variabel Dan Perumusan Hipotesis .....	17
2.5.1 Hubungan Anantara Nilai Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan	17
2.5.2 Hubungan Antara Reputasi Merek Dengan Kepuasan Pelanggan ..	18
2.5.3 Hubungan Antara Nilai Pelanggan Dengan Loyalitas Pelanggan ....	18
2.5.4 Hubungan Antara Reputasi Merek Dengan Loyalitas Pelanggan ...	19
2.5.5 Hubungan Antara Kepuasan Pelanggan Dengan Loyalitas Pelanggan	20
2.6 Model Empirik .....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	22

3.1 Jenis Penelitian .....	22
3.2 Populasi dan Sampel .....	22
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	24
3.3.1 Jenis Data .....	24
3.3.2 Sumber Data .....	24
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	25
3.5 Definisi Operasional Variabel .....	25
3.6 Metode Analisis Data .....	27
3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif .....	27
3.6.2 Analisis Kuantitatif .....	27
3.7 Uji Asumsi Klasik .....	28
3.7.1 Uji Normalitas .....	28
3.7.2 Uji Multikolinieritas .....	29
3.7.3 Uji Heteroskedastisitas .....	30
3.7.4 Regresi Linier Berganda .....	30
3.7.5 Koefisien Determinasi .....	31
3.8 Pengujian Hipotesis .....	32
3.9 Uji F (Uji Model) .....	32
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	34
4.1 Gambaran Umum Responden .....	34
4.2 Analisis Deskriptif .....	34
4.2.1 Gambaran Tanggapan Responden Mengenai Nilai Pelanggan ( $X_1$ )	35
4.2.2 Gambaran Tanggapan Responden Mengenai Reputasi Merek ( $X_2$ ).	37
4.2.3 Gambaran Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan ( $Y_1$ )	38
4.2.4 Gambaran Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan ( $Y_2$ )	40
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	41
4.3.1 Uji Validitas .....	41
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	42
4.4 Pengujian Asumsi Klasik .....	43

4.4.1 Uji Normalitas.....	43
4.4.2 Uji Multikolinearitas .....	43
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	44
4.4.4 Regresi Linier Berganda .....	45
4.4.5 Koefisien Determinasi.....	47
4.5 Uji F .....	48
4.6 Pengujian Hipotesis.....	48
4.6.1 Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	48
4.6.2 Pengaruh Reptasi Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	49
4.6.3 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	49
4.6.4 Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.....	49
4.6.5 Pengaruh Reputasi Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.....	50
4.7 Hasil Analisis Mediasi .....	50
4.7.1 Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.....	50
4.7.2 Pengaruh Reputasi Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.....	51
4.8 Pembahasan.....	51
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>54</b>
5.1 Kesimpulan .....	54
5.2 Saran .....	55
5.3 Keterbatasan Penelitian .....	56
5.4 Agenda Penelitian Mendatang .....	56

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Persentase Penjualan Produk AMDK di Indonesia pada Tahun 2015 .....	5
Tabel 1.2	Data Penjualan Produk pada UD Tirta Sehat .....	6
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel.....	26
Tabel 4.1	Usia Responden .....	34
Tabel 4.2	Tanggapan Responden Terhadap Nilai Pelanggan .....	36
Tabel 4.3	Tanggapan Responden Terhadap Reputasi Merek .....	37
Tabel 4.4	Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	39
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	40
Tabel 4.6	Hasil Perhitungan Validitas .....	41
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas .....	42
Tabel 4.8	Hasil Uji Kolmogorov Smirnov .....	43
Tabel 4.9	Hasil Uji Multikolinieritas .....	44
Tabel 4.10	Hasil Uji Park .....	45
Tabel 4.11	Model Persamaan Regresi Kepuasan Pelanggan .....	45
Tabel 4.12	Model Persamaan Regresi Loyalitas Pelanggan .....	46
Tabel 4.13	Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	47
Tabel 4.14	Hasil Uji Statistik F .....	48