

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
INTISARI.....	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Pertanyaan Penelitian	9
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian	10
BAB II.....	12
KAJIAN PUSTAKA.....	12
2.1 Kajian Teori.....	12
2.1.1 Citra Merek (<i>Brand Image</i>).....	12
2.1.2 Pengalaman Merek (<i>Brand Experience</i>)	15

2.1.3 Kepercayaan Merek (<i>Brand Trust</i>)	16
2.1.4 <i>Brand Love</i>	18
2.2 Pengembangan Hipotesis	22
2.2.1 Hubungan Antara <i>Brand Image</i> dengan <i>Brand Trust</i>	22
2.2.2 Hubungan Antara <i>Brand Experience</i> Dengan <i>Brand Trust</i>	23
2.2.3 Pengaruh <i>Brand Image</i> Terhadap <i>Brand Love</i>	23
2.2.4 Pengaruh <i>Brand Experience</i> Terhadap <i>Brand Love</i>	24
2.2.5 Hubungan Antara <i>Brand Trust</i> Dengan <i>Brand Love</i>	24
2.3 Model Empirik Penelitian.....	25
BAB III.....	27
METODE PENELITIAN	27
3.1 Jenis Penelitian	27
3.2 Populasi dan Sampel	27
3.2.1 Populasi	27
3.2.2 Sampel.....	28
3.3 Sumber dan Jenis Data.....	29
3.4 Metode Pengumpulan data	30
3.5 Variabel dan Indikator.....	31
3.6 Teknik Analisis Data.....	33
3.6.1 Uji Instrumen	33
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	34
3.6.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	36
3.6.4 Sobel Test	39
BAB IV	41
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Deskripsi Data Penelitian	41
4.2 Hasil Analisis Statistik Deskriptif	42
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	42
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan.....	43
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama menggunakan Samsung .	44

4.3 Analisis Deskripsi Jawaban Responden	44
4.3.1 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Brand Image</i>	46
4.3.2 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Brand Experience</i>	47
4.3.3 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Brand Trust</i>	48
4.3.4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Brand Love</i>	49
4.4 Analisis Data.....	50
4.4.1 Uji Validitas	50
4.4.2 Uji Reliabilitas	51
4.5 Uji Asumsi Klasik	52
4.5.1 Uji Normalitas.....	52
4.5.2 Uji Multikolinearitas	53
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas	54
4.6 Pengujian Hipotesis	55
4.6.1 Uji Regresi Linear Berganda	55
4.6.2 Uji T.....	58
4.6.3 Uji F (Uji Model Regresi).....	59
4.6.4 Uji Koefisien Determinasi	60
4.6.5 Sobel Test	61
4.7 Pembahasan Hasil Analisis Data.....	63
4.7.1 Hasil Pengujian Hipotesis.....	64
4.7.2 Hasil Uji Sobel.....	67
BAB V	69
PENUTUP	69
5.1 Kesimpulan	69
5.2 Implikasi Manajerial.....	70
5.3 Keterbatasan Penelitian	71
5.4 Agenda Penelitian Mendatang	72
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	76

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Market Share Smartphone di Indonesia pada Q4 2018, Q1 2019 dan Q2 2019	5
Tabel 3.1 Kriteria Penelitian	321
Tabel 3.2 Definisi Variabel dan Indikator.....	32
Tabel 4.1 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Usia	42
Tabel 4.2 Identitas Responden Berdasarkan Jenis kelamin	43
Tabel 4.3 Identitas Responden Berdasarkan Status Pekerjaan.....	43
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Samsung .	44
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Brand Image</i>	46
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Brand Experience</i>	47
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Brand Trust</i>	48
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap variabel <i>Brand Love</i>	49
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas	51
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas	52
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas	54
Tabel 4.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas	55
Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	56
Tabel 4.14 Hasil Uji Model Regresi	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Analisis Pengguna Internet di Indonesia 2019	2
Gambar 2.1 Model Empirik.....	26
Gambar 3.1 Sobel Test.....	39
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas	52
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas	53
Gambar 4.3 Tampilan Output Model.....	61
Gambar 4.4 Hasil Uji Sobel Test Calculator	62
Gambar 4.5 Tampilan Output Model.....	62
Gambar 4.6 Hasil Uji Sobel Test Calculator	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Edaran.....	77
Lampiran 2. Kuesioner.....	78
Lampiran 3. Tabel Jawaban Responden	86
Lampiran 4. Hasil Analisis Data.....	88