

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
MOTTO DAN HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	10
2.1 Landasan Teori.....	10

2.1.1 Loyalitas Konsumen .....	10
2.1.2 Citra Merek .....	12
2.1.3 Kreativitas Iklan .....	15
2.1.4 Kepercayaan Pelanggan .....	18
2.2 Kerangka pemikiran .....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>22</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	22
3.2 Populasi dan Sample .....	22
3.2.1 Populasi.....	22
3.2.2 Sampel.....	23
3.3 Sumber Data.....	24
3.3.1 Data Primer.....	24
3.3.2 Data Sekunder .....	25
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	25
3.4.1 Kuesioner .....	25
3.5 Definisi Operasional Variabel dan Indikator .....	26
3.6 Teknik Analisis .....	27
3.6.1 Analisis Deskriptif .....	27
3.6.2 Uji Validitas .....	27
3.6.3 Uji Reliabilitas .....	27
3.6.4 Uji Asumsi Klasik.....	28
3.6.4.1 Uji Normalitas .....	28
3.6.4.2 Uji Multikolinieritas.....	29

3.6.4.3 Uji Heterokedastisitas .....	29
3.6.5 Analisis Jalur.....	30
3.6.5.1 Uji Intervening.....	32
3.7 Uji Hipotesis .....	33
3.7.1 Uji T .....	33
3.7.2 Uji R <sup>2</sup> .....	34
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>36</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	36
4.1.1 Gambaran Umum Responden .....	36
4.1.1.1 Berdasarkan Jenis Kelamin .....	36
4.1.1.2 Berdasarkan Umur.....	37
4.1.1.3 Berdasarkan Jurusan.....	38
4.1.1.4 Berdasarkan pendidikan masih ditempuh.....	38
4.1.2 Deskripsi Variabel.....	39
4.1.2.1 Citra Merek .....	40
4.1.2.2 Kreativitas Iklan.....	41
4.1.2.3 Kepercayaan Pelanggan .....	42
4.1.2.4 Loyalitas Konsumen .....	44
4.2 Analisis Data .....	45
4.2.1 Uji Validitas.....	45
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	47

4.2.3 Uji Asumsi Klasik .....	48
4.2.3.1 Uji Normalitas .....	48
4.2.3.2 Uji Multikolinearitas .....	49
4.2.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	50
4.2.4 Analisis Regresi Linear Berganda .....	52
4.2.5 Uji Hipotesis.....	54
4.2.5.1 Uji t .....	54
4.2.5.2 Koefisien Determinasi.....	56
4.2.6 Pembentukan Analisis Jalur Model.....	57
4.3 Pembahasan.....	59
4.3.1 Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Konsumen.....	59
4.3.2 Pengaruh Kreativitas Iklan Terhadap Loyalitas Konsumen	60
4.3.3 Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen .....	60
4.3.4 Pengaruh Kreativitas Iklan Terhadap Kepercayaan Pelanggan .....	61
4.3.5 Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepercayaan Pelanggan	61
BAB V PENUTUP .....	63

5.1 Simpulan.....	63
5.2 Saran.....	65
5.3 Keterbatasan Penelitian Dan Agenda Penelitian Mendatang .....	67
DAFTAR PUSTAKA .....	68
LAMPIRAN .....	71

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 <i>Marketshare Smartphone</i> 2014-2015 .....	4
Tabel 3.1 Variabel dan Indikator .....	26
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden .....	36
Tabel 4.2 Umur Responden.....	37
Tabel 4.3 Berdasar Jurusan .....	38
Tabel 4.4 Statistik Deskriptif Citra Merek.....	40
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Kreativitas Iklan.....	41
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Kepercayaan Pelanggan.....	43
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Loyalitas Konsumen .....	44
Tabel 4.8 Uji Validitas Data .....	46
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas Data.....	47
Tabel 4.10 K-S Test .....	48
Tabel 4.11 Uji Multikolinearitas .....	50
Tabel 4.12 Hasil Regresi Citra Merek dan Kreativitas Iklan Terhadap Kepercayaan Pelanggan .....	52
Tabel 4.13 Hasil Regresi Citra Merek, Kreativitas Iklan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen.....	53
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi I.....	56
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi II .....	57
Tabel 4.16 Besaran Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung .....	58

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	21
Gambar 3.1 Analisis Jalur .....	32
Gambar 4.1 Uji Heteroskedastisitas .....	51
Gambar 4.2 Pembentukan Analisis Jalur .....	58

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuseioner.....	71
Lampiran 2 Tabulasi Data.....	75
Lampiran 3 Output SPSS .....	81