**DAFTAR ISI**

**ABSTRAK i**

**KATA PENGANTAR ii**

**DAFTAR ISI iv**

**DAFTAR TABEL vii**

**DAFTAR GAMBAR ix**

**DAFTAR LAMPIRAN x**

**BAB I PENDAHULUAN**

* 1. Latar Belakang Masalah 1
  2. Identifikasi Masalah 5
  3. Batasan Masalah 6
  4. Rumusan Masalah 6
  5. Tujuan Penelitian 7
  6. Manfaat Penelitian 7

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

1. Kepercayaan Merek 9

2.1.1 Pengertian Kepercayaan 9

2.1.2 Karakteristik Kepercayaan 9

2.1.3 PengertianMerek 11

2.1.4 Manfaat Merek 12

2.1.5 Pengertian Kepercayaan Merek 13

2.1.6 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan Merek 14

2.1.7 Indikator Kepercayaan Merek 15

1. Loyalitas Pelanggan 16

2.2.1 Pengertian Loyalitas 16

2.2.2 pengertian Pelanggan 18

2.2.3 Jenis-jenis Pelanggan 19

2.2.4 Pengertian Loyalitas Pelanggan 20

2.2.5 Proses Pembentukan Loyalitas Pelanggan 21

2.2.6 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan 22

2.2.7 Indikator Loyalitas Pelanggan 23

1. Loyalitas Pelanggan Penelitian Terdahulu 24
2. Kerangka Konseptual 27
3. Hipotesis 28

**BAB III METODE PENELITIAN**

1. Desain Penelitian 30
2. Populasi dan Sampel 31

3.2.1 Populasi 31

3.2.2 Sampel 31

1. Lokasi dan Waktu Penelitian 32

3.3.1 Lokasi Penelitian 32

3.3.2 Waktu Penelitian 32

1. Variabel dan Indikator Penelitin 34

3.4.1 Variabel Penelitian 34

3.4.2 Indikator Penelitian 34

3.4.3 Skala PengukuranVariabel 35

1. Instrumen Penelitian 36

3.5.1 Uji Validitas 36

3.5.2 Uji Reliabilitas 36

1. Teknik Pengumpulan Data 37
2. Uji Asumsi Klasik 38

3.7.1 Uji Normalitas 38

1. Teknik Analisis Data 38

3.8.1 Analisis Regresi Linier Sederhana 39

3.8.2 Uji Parsial (ujit t) 39

3.8.3 Uji Koefisien Determinasi (R2) 40

**BAB IV HASIL PENELLITIAN DAN PEMBAHASAN**

1. Hasil Penlitian 41

4.1.1 Gambaran Umum Kelurahan Harjosari 41

4.1.2 Visi dan Misi Pemerintahan Kelurahan Harjosari I 43

4.1.3 Struktuk Organisasi Pemerintahan Kelurahan Harjosari I 45

1. Deskripsi Data Hasil Penelitian 46

4.2.1 Karakteristik Responden 46

4.2.2 Deskriptif Jawaban Responden 49

1. Uji Instrumen Penelitian 68

4.3.1 Uji Validitas 68

4.3.2 Uji Reliabilitas 72

1. Hasil Uji Asumsi Klasik 73

4.4.1 Uji Normalitas 73

1. Analisis Data 75

4.5.1 Analisis Regresi Linear Sederhana 75

1. Uji Hipotesis 77

4.6.1 Uji Parsial (Uji T) 77

4.6.2 Uji Determinasi (R2) 78

1. Pembahasan Hasil Penelitian 79

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

1. Kesimpulan 81
2. Saran 82

**DAFTAR PUSTAKA 83**

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Performa Top Brand Indeks Kategori Kosmetik Pixy 3

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 25

Tabel 3.1 Klasifikasi Kriteria Usia 31

Tabel 3.2 Jadwal Kegiatan Penelitian 33

Tabel 3.3 Instrumen Skala Likert 36

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 47

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Usia 48

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan 48

Tabel 4.4 Jawaban Responden Variabel X.1 49

Tabel 4.5 Jawaban Responden Variabel X.2 50

Tabel 4.6 Jawaban Responden Variabel X.3 51

Tabel 4.7 Jawaban Responden Variabel X.4 51

Tabel 4.8 Jawaban Responden Variabel X.5 52

Tabel 4.9 Jawaban Responden Variabel X.6 53

Tabel 4.10 Jawaban Responden Variabel X.7 54

Tabel 4.11 Jawaban Responden Variabel X.8 54

Tabel 4.12 Jawaban Responden Variabel X.9 55

Tabel 4.13 Jawaban Responden Variabel X.10 56

Tabel 4.14 Jawaban Responden Variabel Y.1 57

Tabel 4.15 Jawaban Responden Variabel Y.2 58

Tabel 4.16 Jawaban Responden Variabel Y.3 58

Tabel 4.17 Jawaban Responden Variabel Y.4 59

Tabel 4.18 Jawaban Responden Variabel Y.5 60

Tabel 4.19 Jawaban Responden Variabel Y.6 61

Tabel 4.20 Jawaban Responden Variabel Y.7 61

Tabel 4.21 Jawaban Responden Variabel Y.8 62

Tabel 4.22 Jawaban Responden Variabel Y.9 63

Tabel 4.23 Jawaban Responden Variabel Y.10 63

Tabel 4.24 Tabulasi Data Variabel Kepercayaan Merek (X) 64

Tabel 4.25 Tabulasi Data Variabel Loyalitas Pelanggan (Y) 66

Tabel 4.26 Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan Merek (X) 69

Tabel 4.27 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y) 71

Tabel 4.28 Hasil Uji Reliabilitas Penelitian 72

Tabel 4.29 One Sample Kolmogrov-Smirnov Test 74

Tabel 4.30 Hasil Uji Regresi Linear sederhana 75

Tabel 4.31 Hasil Uji T 78

Tabel 4.32 Hasil Uji Determinasi (R2) 78

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Tabel 4.31 Kerangka Konseptual 28

Gambar 4.1 Struktur Organisasi dan Tata Laksana Kelurahan Harjosari I 46

Gambar 4.2 Grafik Normal P Plot 75

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 85

Lampiran 2 89

Lampiran 3 90

Lampiran 4 99

Lampiran 5 102

Lampiran 6 103

Lampiran 7 104

Lampiran 8 105