

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI.....	ii
PERSEMBAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	18
2.1 Landasan Teori.....	18
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	18
2.1.2 Pengertian Merek.....	21
2.2 Citra Merek (<i>Brand Image</i>).....	22
2.2.1 Komponen yang Membentuk Citra Merek.....	27
2.2.2 Konsep Merek dan Tujuan Penggunaan Merek.....	31

2.3 Negara Asal.....	32
2.4 Loyalitas Konsumen.....	36
2.4.1 Dimensi Loyalitas Konsumen.....	43
2.5 Pengaruh Citra Merek dan Negara Asal terhadap Loyalitas Konsumen.....	45
BAB III METODE PENELITIAN.....	47
3.1 Objek Penelitian.....	47
3.1.1 Sejarah Samsung Mobile.....	47
3.2 Metode penelitian.....	49
3.2.1 Populasi, Teknik Sampling dan Sampel.....	49
3.2.1.1 Populasi.....	49
3.2.1.2 Teknik Sampling.....	50
3.2.1.3 Sampel.....	50
3.2.2 Data yang Diperlukan dalam Penelitian, Jenis Data dan Sumber Data.....	51
3.2.3 Variabel dan Tabel Operasionalisasi Variabel.....	52
3.2.3.1 Definisi Operasionalisasi Variabel.....	52
3.2.3.2 Tabel Operasionalisasi Variabel.....	54
3.2.4 Instrumen, Syarat Instrumen yang Baik dan Bentuk Instrumen yang Baik Untuk Pedoman Kuesioner.....	58
3.2.4.1 Instrumen.....	58
3.2.4.2 Syarat Instrumen yang Baik.....	59
3.2.4.3 Bentuk Instrumen Untuk Pedoman Kuesioner.....	63
3.2.5 Alat Analisis Data.....	64
3.2.5.1 Analisa Kuantitatif.....	64

3.2.5.2 Transformasi Data.....	67
3.2.6 Pengujian Hipotesis.....	68
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	70
4.1 Tanggapan Mahasiswa Manajemen FEB UNISBA tentang Citra Merek Produk <i>Smartphone</i> Samsung.....	70
4.1.1 Deskripsi Variabel Citra Merek (X1) dan Perhitungan Skor.....	72
4.2 Tanggapan Mahasiswa Manajemen FEB UNISBA tentang Citra Negara Asal <i>Smartphone</i> Samsung.....	83
4.2.1 Deskripsi Variabel Citra Negara Asal (X2) dan Perhitungan Skor.....	84
4.3 Loyalitas Mahasiswa Manajemen FEB UNISBA pada Pemakaian <i>Smartphone</i> Samsung.....	93
4.3.1 Deskripsi Loyalitas (X2) dan Perhitungan Skor.....	93
4.4 Pengaruh Citra Merek dan Negara Asal Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Memilih Produk <i>Smartphone</i> Samsung Pada Mahasiswa Manajemen FEB UNISBA.....	99
4.4.1 Pengujian Hipotesis Simultan (UJI-F).....	101
4.4.2 Pengujian Hipotesis Parsial (UJI-T).....	102
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	105
5.1 Kesimpulan.....	105
5.2 Saran.....	106
DAFTAR PUSTAKA.....	108
LAMPIRAN.....	109

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Top Ten Smartphone Vendors Based On Market Share.....	3
Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 2.1 Empat Jenis Loyalitas.....	37
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel.....	54
Tabel 3.2 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Citra Merek (X1).....	60
Tabel 3.3 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Citra Negara Asal (X2).....	61
Tabel 3.4 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas (Y).....	61
Tabel 3.5 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Penelitian.....	62
Tabel 3.6 Gradasi Skala Likert.....	64
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	70
Tabel 4.2 Usia Responden.....	71
Tabel 4.3 Rentang Klasifikasi Variabel.....	73
Tabel 4.4 Tanggapan Responden mengenai item pertanyaan “ Merek smartphone merupakan merek yang populer”.....	73
Tabel 4.5 Tanggapan Responden mengenai item pertanyaan “ Merek smartphone merupakan merek yang mampu membangun kredibilitas”.....	74
Tabel 4.6 Tanggapan Responden mengenai item pertanyaan “ Merek smartphone merupakan merek yang dapat mempermudah akses komunikasi anda”.....	75
Tabel 4.7 Tanggapan Responden mengenai item pertanyaa smartphone merupakan merek yang banyak digunakan oleh masyarakat”.....	76

Tabel 4.8 Tanggapan Responden mengenai item pertanyaan “ Merek smartphone merupakan merek yang dapat mencerminkan gaya hidup seseorang”	77
Tabel 4.9 Tanggapan Responden mengenai item pertanyaan “ Merek smartphone merupakan merek yang digunakan oleh semua kalangan masyarakat”	77
Tabel 4.10 Tanggapan Responden mengenai item pertanyaan “Smartphone Samsung memiliki atribut produk berkualitas	78
Tabel 4.11 Tanggapan Responden mengenai pertanyaan “Smartphone Samsung memiliki manfaat yang baik bagi pengguna	79
Tabel 4.12 Tanggapan Responden mengenai item pertanyaan “Smartphone Samsung banyak digunakan oleh user mancanegara maupun lokal	80
Tabel 4.13 Tanggapan Responden mengenai item pertanyaan “Smartphone Samsung memiliki jaminan produk yang baik dalam bentuk garansi	81
Tabel 4.14 Persentase Skor Jawaban Responden Mengenai Variabe Citra Merek	82
Tabel 4.15 Rentang Klasifikasi Variabel	84
Tabel 4.16 Tanggapan Responden mengenai item pertanyaan “Negara Merek berasal sebagai Negara yang memiliki inovasi dibidang mabufaktur (Pabrikasi)”	85
Tabel 4.17 Tanggapan Responden mengenai item pertanyaan “Negara Merek berasal sebagai Negara yang memiliki pendidikan dan teknologi yang tinggi”	86
Tabel 4.18 Tanggapan Responden mengenai item pertanyaan “Negara Merek berasal sebagai Negara yang baik dalam mendesain produk”	87
Tabel 4.19 Tanggapan Responden mengenai item pertanyaan “Negara Merek berasal sebagai Negara yang memiliki reputasi baik”	87
Tabel 4.20 Tanggapan Responden mengenai item pertanyaan “Negara Merek berasal sebagai Negara maju”	88

Tabel 4.21 Tanggapan Responden mengenai item pertanyaan “Negara Merek berasal sebagai Negara yang memiliki tenaga kerja yang kreatif”	89
Tabel 4.22 Tanggapan Responden mengenai item pertanyaan “Negara Merek berasal sebagai Negara yang memiliki tenaga kerja yang berkualitas”	90
Tabel 4.23 Tanggapan Responden mengenai item pertanyaan “Negara Merek berasal sebagai Negara yang ideal untuk dikunjungi”	90
Tabel 4.24 Persentase skor jawaban responden mengenai variabel citra negara asal	91
Tabel 4.25 Rentang Klasifikasi Variabel	94
Tabel 4.26 Tanggapan Responden mengenai item pertanyaan “Anda bermaksud melakukan pembelian ulang terhadap smartphone Samsung”	94
Tabel 4.27 Tanggapan Responden mengenai item pertanyaan “ Anda memiliki produk merek Samsung selain produk smartpone”	95
Tabel 4.28 Tanggapan Responden mengenai item pertanyaan “Anda bermaksud merekomendasikan smertphone Samsung kepada orang lain”	96
Tabel 4.29 Tanggapan Responden mengenai item pertanyaan “ Anda bermaksud untuk tidak beralih kepada perusahaan smartphone lain”	97
Tabel 4.30 Persentase skor jaawaban responden mengenai variabel loyalitas konsumen”	97
Tabel 4.31 Koefisien Korelasi dan Taksirannya	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Paradigma	17
Gambar 4.1 Uji Hipotesis Variabel Citra Merek (X1).....	103
Gambar 4.2 Uji Hipotesis Variabel Citra Negara Asal (X2).....	104



Lampiran – Lampiran

Data Responden	109
Data MSI Responden.....	115
Uji T	123
Output SPSS.....	126

