**DAFTAR ISI**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**LEMBAR PERSEMBAHAN**

**LEMBAR PERNYATAAN**

**ABSTRAK**

**KATA PENGANTAR**  i

**DAFTAR ISI**  iii

**DAFTAR TABEL** vii

**DAFTAR GAMBAR**  viii

**BAB I PENDAHULUAN**

* 1. Latar Belakang 1
  2. Perumusan Masalah 10
  3. Tujuan Penelitian 10
  4. Manfaat Penelitian 10

**BAB II LANDASAN TEORI**

2.1 Loyalitas Pelanggan 12

2.1.1 Karakteristik Loyalitas Pelanggan 13

2.1.2 Jenis Loyalitas Pelanggan 14

2.1.3 Tahapan Loyalitas Pelanggan 15

2.2 Kepercayaan Merek *(Trust In a Brand) 16*

2.2.1 Karakteristik Merek *(brand characteristic) 17*

2.2.2 Karakteristik Perusahaaan *(company characteristic) 18*

2.2.3 Karakteristik Konsumen-Merek *(consumer-brand characteristic) 19*

2.3 Ekuitas Merek *(Brand Equity) 21*

2.4 Harga (*Price*) 25

2.5 Tinjauan Penelitian Terdahulu dan Pengembangan Hipotesis 28

2.5.1 Pengaruh kepercayaan merek Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Pasta Gigi Merek Pepsodent Di Kota Padang 28

2.5.2 Pengaruh ekuitas merek Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Pasta Gigi Merek Pepsodent Di Kota Padang 29

2.5.3 Pengaruh harga Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Pasta Gigi Merek Pepsodent Di Kota Padang 29

2.6 Kerangka Konseptual 30

**BAB III METODE PENELITIAN**

* 1. Objek Penelitian 31
  2. Populasi dan Sampel 31
     1. Populasi 31
     2. Sampel 31

3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel 32

* 1. Jenis dan Sumber Data 33
     1. Jenis Data 33
     2. Sumber Data 34
  2. Teknik Pengumpulan Data 34
  3. Variabel Penelitian 34
  4. Skala Pengukuran Variabel 36
  5. Analisa Inferensial 36

3.7.1 Uji Validitas 37

3.7.2 Uji Reliabilitas 37

* 1. Uji Asumsi Klasik 37

3.8.1 Uji Normalitas 38

3.8.2 Uji Multikolinearitas 38

3.8.3 Uji Heteroskedastisitas 38

* 1. Teknik Analisis Data 39

3.9.1 Analisis Deskriptif 39

3.9.2 Analisis Kuantitatif 40

* 1. Analisa Regresi Linear Berganda 40
  2. Uji Koefisien Determinasi ( R² ) 41
  3. Uji Kelayakan Model Uji F-Statistik 42

3.13 Pengujian Hipotesis 42

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Deskripsi Umum Karakteristik Responden 44

4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur 44

4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Gender 45

4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan 46

4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan / Uang Saku per Bulan 47

4.2 Pengujian Validitas, Reliabilitas 47

4.2.1 Uji Validitas 47

4.2.2 Uji Reliabilitas 53

4.3 Deskripsi Hasil Penelitian 54

4.4 Uji Asumsi Klasik 60

4.4.1 Uji Normalitas 60

4.4.2 Uji Multikolinearitas 61

4.4.3 Uji Heteroskedastisitas 62

4.5 Uji Koefisien Determinasi (R Square) 63

4.6 Uji Simultan Dengan F-Test (Anova) 64

4.7 Hasil Analisa Regresi Berganda dan Pengujian Hipotesis 65

4.8 Pembahasan 67

4.8.1 Pengaruh Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan 67

4.8.2 Pengaruh ekuitas merek Terhadap loyalitas pelanggan 68

4.8.3 Pengaruh harga Terhadap loyalitas pelanggan 69

**BAB V** **PENUTUP**

5.1 Kesimpulan 70

5.2 Keterbatasan Penelitian 70

5.3 Saran 70

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Indonesia *Best Brand Index* Kategori Pasta Gigi Periode 2010 – 2012 5

Tabel 1.2 Top Brand 2014 Kategori Pasta Gigi 2014 6

Tabel 1.3 Perkembangan Penjualan Pasta Gigi Di Kota Padang Pada Bulan Mei 2014 7

Tabel 1.4 Data Pembelian Pasta gigi Pepsodent 3 – 4 Mei 2014 7

Tabel 2.1 Jenis-jenis Loyalitas Pelanggan 14

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur 45

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Gender 45

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan 46

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan / Uang Saku per Bulan 47

Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kepercayaan Merek (X1) Tahap I 48

Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kepercayaan Merek (X1) Tahap II 49

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Ekuitas Merek (X2) Tahap I 50

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Ekuitas Merek (X2) Tahap II 51

Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Harga 52

Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Loyalitas Konsumen 52

Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas 53

Tabel 4.12 Variabel Kepercayaan Merek 55

Tabel 4.13 Variabel Ekuitas Merek 57

Tabel 4.14 Variabel Harga 58

Tabel 4.15 Variabel Loyalitas Konsumen 59

Tabel 4.16 Uji Normalitas One Sample Kolmogorov – Smirnov 61

Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinearitas 62

Tabel 4.18 Hasil Pengujian Untuk Uji Koefisien Determinasi (R Square) 64

Tabe1 4.19 Hasil Pengujian Hipotesis Untuk Uji Simultan dengan F- Test 64

Tabel 4.20 Hasil Analisa Regresi 65

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Konsep *Brand Equity 24*

Gambar 2.2 Kerangka Konseptual 30

Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas 63