

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
ABSTRACT	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Kegunaan Hasil Penelitian	9
1.4.1 Kegunaan Teoritis	9
1.4.2 Kegunaan Praktis	9
1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	11
2.1 Kajian Pustaka	11
2.1.1 Kesadaran Merek	11
2.1.1.1 Pengertian Kesadaran Merek	11
2.1.1.2 Tingkatan Kesadaran Merek	14

2.1.1.3 Peran Kesadaran Merek	16
2.1.1.4 Indikator Kesadaran Merek	19
2.1.1.5 Tahapan Kesadaran Merek	21
2.1.2 Diferensiasi Produk	22
2.1.2.1 Pengertian Diferensiasi Produk	22
2.1.2.2 Indikator Diferensiasi Produk	23
2.1.2.3 Tahapan dalam Mendefereusiasikan Produk	25
2.1.2.4 Kriteria Penting Mengenai Diferensiasi Produk	26
2.1.3 Penghargaan.....	29
2.1.3.1 Pengertian Penghargaan	29
2.1.3.2 Manfaat Strategi Apresiasi Pelanggan	32
2.1.3.3 Dimensi Penghargaan	35
2.1.3.4 Indikator Penghargaan	35
2.1.3.5Sistem Penghargaan dari Perusahaan untuk Pelanggan.....	35
2.1.3.6 Tujuan Penghargaan	37
2.1.3.7 Faktor yang Memengaruhi Penghargaan	38
2.1.4 Loyalitas	40
2.1.4.1 Pengertian Loyalitas	40
2.1.4.2 Indikator Loyalitas	42
2.1.4.3 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Loyalitas	43
2.1.5 Penelitian Terdahulu.....	46
2.2 Kerangka Pemikiran.....	56
2.3 Hipotesis.....	61

BAB III	OBJEK DAN METODE PENELITIAN	62
3.1	Objek Penelitian	62
3.2	Metode Penelitian.....	62
3.2.1	Jenis dan Sumber Data	62
3.2.2	Populasi dan Sampel Penelitian.....	62
3.2.2.1	Populasi.....	62
3.2.2.2	Sampel	60
3.2.2.3	Teknik Pengumpulan Data.....	63
3.2.2.4	Operasionalisasi Variabel	64
3.2.3	Deskripsi Data Penelitian	65
3.2.4	Metode Analisis Data	66
3.2.4.1	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	66
3.2.4.2	Metode <i>Succesive Interval</i>	68
3.2.4.3	Konsep Dasar Penelitian.....	69
3.2.4.4	Analisis Jalur.....	70
3.2.4.5	Rancangan Pengujian Hipotesis.....	72
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	75
4.1	Hasil Penelitian	75
4.1.1	Karakteristik Nasabah di ACC Kantor Cabang Tasikmalaya.....	75
4.1.2	Analisis Deskriptif Variabel	78
4.1.3	Analisis Kuantitatif.....	93
4.1.3.1	Uji Korelasi.....	93
4.1.3.1	Analisis Jalur	94
4.2	Pembahasan.....	99

4.2.1 Pengaruh Kesadaran Merek terhadap Loyalitas Nasabah pada ACC Cabang Tasikmalaya	99
4.2.2 Pengaruh Diferensiasi Produk terhadap Loyalitas Nasabah pada ACC Cabang Tasikmalaya	100
4.2.3 Pengaruh Penghargaan terhadap Loyalitas Nasabah pada ACC Cabang Tasikmalaya.....	101
4.2.4 Pengaruh Kesadaran Merek, Diferensiasi Produk dan Penghargaan terhadap Loyalitas Nasabah pada ACC Cabang Tasikmalaya.....	102
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	103
5.1 Simpulan	103
5.2 Saran.....	105
DAFTAR PUSTAKA	106

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
2.1	Penelitian Terdahulu.....	47
3.1	Operasionalisasi Variabel Penelitian	64
3.2	Formasi Nilai, Notasi, dan Predikat Masing-Masing Pilihan Jawaban Untuk Pernyataan Positif	65
3.3	Formasi Nilai, Notasi, dan Predikat Masing-Masing Pilihan Jawaban Untuk Pernyataan Negatif.....	71
3.3	Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Antar Variabel Penelitian	69
4.1	Interval Penilaian Indikator Variabel	79
4.2	Kategorisasi Variabel Kesadaran Merek	80
4.3	Interval Penilaian Variabel Kesadaran Merek.....	83
4.4	Kategorisasi Variabel Diferensiasi Produk.....	83
4.5	Interval Penilaian Variabel Diferensiasi Produk	86
4.6	Kategorisasi Variabel Penghargaan.....	86
4.7	Interval Penilaian Variabel Penghargaan	89
4.8	Kategorisasi Variabel Loyalitas Nasabah.....	89
4.9	Interval Penilaian Variabel Loyalitas Nasabah	92
4.10	Korelasi Variabel X_1 , X_2 , X_3 dan Y	93
4.11	Formula untuk Mencari Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung antar Variabel Penelitian	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
1.1	Indeks Keyakinan Konsumen.....	4
2.1	Piramida Kesadaran Merek	16
2.2	Piramida Kesadaran Merek	17
2.3	Kerangka Pemikiran	61
3.1	Diagram Jalur	70
4.1	Karakteristik Nasabah Berdasarkan Usia.....	75
4.2	Karakteristik Nasabah Berdasarkan Jenis Kelamin	76
4.3	Karakteristik Nasabah Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan..	77
4.4	Karakteristik Nasabah Berdasarkan Latar Belakang Pekerjaan	78
4.5	Hasil <i>Path Analysis</i>	95

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Jadwal Penelitian	110
2	Instrumen Penelitian	111
3	Rekapitulasi Data Ordinal.....	115
4	Rekapitulasi Data MSI.....	152
5	<i>Output SPSS</i>	188