

## DAFTAR ISI

|                                               |            |
|-----------------------------------------------|------------|
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>               | <b>ii</b>  |
| <b>LEMBAR PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI .....</b> | <b>iii</b> |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>                | <b>iv</b>  |
| <b>RIWAYAT HIDUP .....</b>                    | <b>v</b>   |
| <b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>             | <b>vi</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                    | <b>vii</b> |
| <b>ABSTRAK .....</b>                          | <b>xi</b>  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                        | <b>xii</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                     | <b>xv</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                     | <b>xvi</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                 | <b>1</b>   |
| A. Latar Belakang Masalah.....                | 1          |
| B. Identifikasi Masalah .....                 | 7          |
| C. Ruang Lingkup dan Batasan Masalah .....    | 9          |
| D. Rumusan Masalah .....                      | 10         |
| E. Tujuan Penelitian.....                     | 11         |
| F. Manfaat Penelitian.....                    | 12         |

|                                                  |           |
|--------------------------------------------------|-----------|
| G. Jadwal Penelitian.....                        | 13        |
| H. Sistematika Penelitian .....                  | 13        |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>              | <b>15</b> |
| A. Konsep dan Teori .....                        | 15        |
| B. Penelitian Terdahulu .....                    | 26        |
| C. Kerangka Berpikir .....                       | 30        |
| D. Hipotesis.....                                | 32        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>           | <b>34</b> |
| A. Metode dan Pendekatan .....                   | 34        |
| B. Jenis dan Sumber Data .....                   | 35        |
| C. Populasi dan Sampel .....                     | 36        |
| D. Operasionalisasi Variabel Penelitian.....     | 39        |
| E. Teknik Pengumpulan Data.....                  | 42        |
| F. Teknik Analisis Data .....                    | 44        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>         | <b>53</b> |
| A. Gambaran Objek Penelitian.....                | 53        |
| B. Analisis Statistik Deskriptif Responden.....  | 55        |
| C. Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden..... | 61        |
| D. Analisis Statistik Deskriptif .....           | 70        |

|                                          |            |
|------------------------------------------|------------|
| E. Uji Instrumen Data .....              | 72         |
| F. Uji Korelasi Pearson.....             | 77         |
| G. Uji Asumsi Klasik .....               | 78         |
| H. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) ..... | 82         |
| I. Uji Hipotesis.....                    | 84         |
| J. Pembahasan .....                      | 90         |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>               | <b>100</b> |
| A. Kesimpulan.....                       | 100        |
| B. Keterbatasan Penelitian .....         | 101        |
| C. Saran.....                            | 102        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>               | <b>104</b> |



## DAFTAR GAMBAR

|                                                                          |    |
|--------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1. 1 Top 10 Produk Terlaris di Shope .....                        | 1  |
| Gambar 1. 2 Logo Skintific.....                                          | 2  |
| Gambar 1. 3 Produk Cushion Skintific .....                               | 3  |
| Gambar 1. 4 Nilai Penjualan Perawatan Wajah Terlaris di E-Commerce ..... | 3  |
| Gambar 1. 5 Produk Cushion Terlaris di Shopee.....                       | 4  |
| Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir.....                                       | 32 |
| Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....      | 57 |



## DAFTAR TABEL

|                                                                                       |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1. 1 Pra Survei Citra Merek dan Kepercayaan Merek Produk Cushion Skintific..... | 5  |
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....                                                 | 27 |
| Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....                                                  | 40 |
| Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Kategori Usia.....                     | 57 |
| Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Item Variabel Citra Merek (X1) .....                  | 62 |
| Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Item Variabel Kepercayaan Merek (X2) .....            | 65 |
| Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Item Variabel Loyalitas Pelanggan (Y) .....           | 67 |
| Tabel 4. 5 Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....                                   | 71 |
| Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Citra Merek .....                                      | 73 |
| Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Kepercayaan Merek .....                                | 74 |
| Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan .....                              | 75 |
| Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas.....                                                | 76 |
| Tabel 4. 10 Hasil Uji Korelasi Pearson .....                                          | 77 |
| Tabel 4. 11 Hasil Uji Normalitas P-P Plot.....                                        | 79 |
| Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolinearitas.....                                          | 80 |
| Tabel 4. 13 Hasil Uji Glesjer.....                                                    | 81 |
| Tabel 4. 14 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....                                      | 82 |
| Tabel 4. 15 Hasil Analisis Regresi Berganda .....                                     | 85 |
| Tabel 4. 16 Hasil Uji t.....                                                          | 87 |
| Tabel 4. 17 Hasil Uji F Simultan .....                                                | 89 |