

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA.....	ii
PENGESAHAN.....	iii
MOTTO.....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
ABSTRAKSI.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. LatarBelakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Batasan Penelitian.....	5
1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1. Tujuan Penelitian.....	5
1.4.2. Manfaat Penelitian.....	6
1.5. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASANTEORI.....	8
2.1. Kajian Pustaka	8
2.2. Landasan Teori.....	11
2.2.1. Merek.....	14
2.2.2. Manfaat Merek.....	16
2.2.3. Citra Merek.....	17

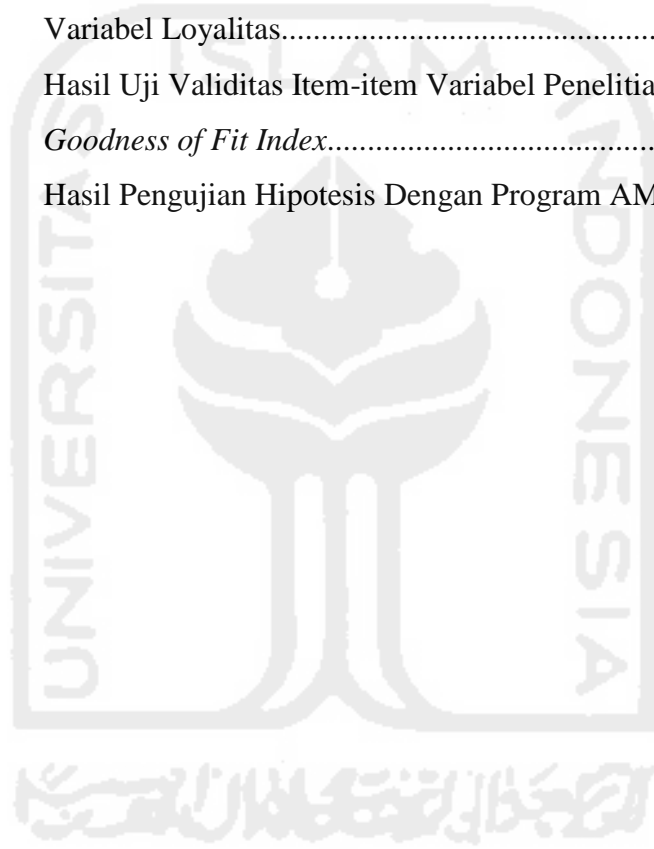
2.2.4.	Kepuasan Konsumen.....	18
2.2.5.	Loyalitas Konsumen.....	20
2.3.	Hipotesis Penelitian.....	22
2.3.1.	Hubungan citra merek dan kepuasan pelanggan.....	22
2.3.2.	Hubungan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen.....	23
2.3.3.	Hubungan citra merek dan loyalitas konsumen.....	23
BAB III METODE PENELITIAN.....		25
3.1.	Metode penelitian.....	25
3.1.1	Lokasi penelitian.....	25
3.1.2	Definisi operasional variabel penelitian.....	25
3.2	Jenis Data dan Terknik Pengumpulan Data.....	27
3.2.1	Jenis Data.....	27
3.2.1	Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.3.	Uji Instrumen Penelitian.....	28
3.3.1	Uji validitas.....	28
3.3.2	Uji reliabilitas.....	28
3.4.	Populasi dan sampel.....	29
3.5	Metode analisis data.....	31
3.5.1	Analisis deskriptif.....	31
3.5.2	Analisis Analisis verifikatif.....	31
BAB IV HASIL DAN ANALISIS.....		36
4.1.	Analisis Karakteristik Responden.....	36
4.1.1.	Jenis Kelamin Responden.....	36
4.2.	Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	39
4.2.1.	Variabel Citra merek (X1).....	39
4.2.2.	Variabel Kepuasan (Y1).....	41
4.2.3.	Variabel Loyalitas (Y2).....	41
4.3.	Analisis Statistik.....	42
4.3.1.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	47

4.3.2.	Uji Kebaikan Model (Goodness of Fit).....	45
4.3.3.	Pengujian Hipotesis dan Pembahasan.....	48
4.4.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	49
4.4.1.	Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen.....	49
4.4.2.	Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	51
4.4.3.	Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	53
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		54
5.1.	Kesimpulan.....	54
5.2.	Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	36
Tabel 4.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	37
Tabel 4.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	38
Tabel 4.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	39
Tabel 4.5.	Variabel Citra merek.....	40
Tabel 4.6.	Variabel Kepuasan Konsumen.....	41
Tabel 4.7.	Variabel Loyalitas.....	42
Tabel 4.8.	Hasil Uji Validitas Item-item Variabel Penelitian.....	44
Tabel 4.9.	<i>Goodness of Fit Index</i>	46
Tabel 4.10.	Hasil Pengujian Hipotesis Dengan Program AMOS 21.0.....	48



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1. Hasil Model Analisis SEM.....50

