

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
RIWAYAT HIDUP	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Tujuan Masalah	6
D. Kegunaan Penelitian	6
E. Landasan teori	7
1. Citra (<i>Image</i>).....	7
2. Kepuasan Konsumen	9
3. Loyalitas Konsumen	14
F. Penelitian Terdahulu	17
G. Kerangka Pemikiran	18
H. Hipotesis	20
I. Pembatasan Penelitian	20
J. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	21
K. Metode Penelitian	23
1. Metode Dasar Penelitian	23
2. Metode Pelaksanaan Penelitian	23
3. Metode Pengambilan Responden	24
4. Jenis Data dan Sumber Data	25
5. Teknik Pengumpulan Data	26
L. Teknik Pengujian Instrumen Penelitian	26
1. Uji Validitas	26
2. Uji Reliabilitas	28

M. Teknik Analisis dan Pengujian Hipotesis	29
1. Pengaruh Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Rumah Makan Sari Roso Mulyo “Tengkleng Gajah”	29
2. Tingkat Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Rumah Makan Sari Roso Mulyo “Tengkleng Gajah”	32
BAB II GAMBARAN UMUM RUMAH MAKAN SARI ROSO MULYO	33
A. Sejarah Perusahaan	33
B. Menu Tengkleng Gajah.....	35
C. Cara Membuat Tengkleng Gajah	37
BAB III HASIL PENELITIAN	39
A. Karakteristik Responden	39
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	39
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	40
B. Hasil penelitian	40
1. Citra Merek	40
2. Kepuasan Pelanggan	42
3. Loyalitas Pelanggan	44
4. Pengaruh Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas	45
5. Tingkat Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Rumah Makan Sari Roso Mulyo “Tengkleng Gajah”	48
BAB III PEMBAHASAN	52
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	62
A. Kesimpulan	62
B. Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN	