

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI .....	iii
ABSTRAKSI.....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
<b>BAB I: PENDAHULUAN</b>	
A. Latar belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
<b>BAB II: TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Landasan Teori .....	10
1. Citra Merek.....	10
a. Citra.....	10
b. Merek.....	10
c. Pengertian Citra Merek.....	12
d. Indikator Citra Merek.....	13
2. Kepuasan Konsumen.....	14

a. Pengertian.....	14
b. Pencapaian Kepuasan Pelanggan.....	15
c. Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	17
3. Loyalitas .....	19
a. Pengertian .....	19
b. Pengukuran Loyalitas .....	25
B. Hubungan Antar Variabel .....	25
1. Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen .....	25
2. Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan.....	26
3. Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas .....	27
4. Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan .....	28
C. Telaah Penelitian Terdahulu.....	28
D. Kerangka Pemikiran .....	31
E. Hipotesis .....	32
<b>BAB III: METODE PENELITIAN</b>	
A. Rancangan Penelitian .....	33
B. Populasi dan Sampel.....	35
1. Populasi .....	35
2. Sampel .....	35
3. Teknik Pengambilan Sampel .....	36
4. Besaran Sampel .....	36
C. Jenis dan Metode Pengumpulan Data.....	37
1. Jenis Data.....	37
2. Metode Pengumpulan Data .....	37
D. Klasifikasi Variabel Penelitian .....	37
1. Variabel Independen.....	37

2. Variabel Intervening .....	37
3. Variabel Dependen .....	38
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	38
F. Skala Pengukuran Variabel .....	40
G. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	42
1. Uji Validitas.....	42
2. Uji Reliabilitas.....	43
H. Metode Analisis Data .....	44
1. Analisis Deskriptif.....	44
2. Analisis Kuantitatif.....	44
3. Uji Signifikansi atau Uji Hipotesis.....	47

#### BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Hasil Penelitian .....	49
1. Karakteristik Responden.....	49
2. Deskripsi Variabel Penelitian .....	51
B. Hasil Analisis.....	54
C. Pembahasan .....	59
1. Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Produk Pakan Burung Prestige.....	60
2. Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pada Produk Pakan Burung Prestige.....	61
3. Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Produk Pakan Burung Prestige.....	62
4. Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pada Produk Pakan Burung Prestige .....	63

#### BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	64
B. Saran .....	65

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Data Penjualan Pakan Burung di Yogyakarta.....	5
Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas.....	43
Tabel 3.2. Hasil Uji Reliabilitas.....	44
Tabel 4.1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4.2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	50
Tabel 4.3. Deskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan.....	51
Tabel 4.4. Deskriptif Variabel Penelitian Citra Merek.....	52
Tabel 4.5. Deskriptif Variabel Penelitian Kepuasan.....	52
Tabel 4.6. Deskriptif Variabel Penelitian Loyalitas.....	53
Tabel 4.7. Hasil Analisis Jalur.....	56

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Konsep Kepuasan Pelanggan .....	16
Gambar 2.2. Kerangka Pemikiran Penelitian .....	31
Gambar 3.1 Model Hubungan Antar Variabel.....	45
Gambar 4.1. Model Analisis Jalur .....	55
Gambar 4.2 Hasil Model Analisis Jalur .....	57

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Kuesioner

Lampiran 2 : Rekapitulasi Data Penelitian

Lampiran 3 : Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas

Lampiran 4 : Hasil Regresi Linier Berganda

Lampiran 5 : Hasil Olah Data Analisis Jalur