**DAFTAR ISI**

**ABSTRAK** ii

**KATA PENGANTAR** iii

**DAFTAR TABEL** vi

**DAFTAR GAMBAR** viii

**DAFTAR LAMPIRAN** ix

**BAB I PENDAHULUAN**

1. Latar Belakang Masalah 1
2. Identifikasi Masalah 6
3. Batasan Masalah 7
4. Batasan Penelitian 9
5. Rumusan Masalah 10
6. Tujuan Penelitian 10
7. Manfaat Penelitian 11

**BAB II KAJIAN PUSTAKA**

1. Landasan Teori 13
2. Merek 13
3. Citra Merek (*Brand Image*) 18
4. Kepuasan Pelanggan 21
5. Loyalitas Pelanggan 27
6. Penelitian Terdahulu 32
7. Kerangka Pemikiran 36
8. Hipotesis 37

**BAB III METODE PENELITIAN**

1. Objek Penelitian 38
2. Desain Penelitian 38
3. Variabel Penelitian 41
4. Teknik Pengumpulan Data 44
5. Teknik Pengambilan Sampel 44
6. TeknikAnalisis Data 45

**BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

1. Gambaran Umum Objek Penelitian 53
2. Analisis Deskriptif 55
3. Uji Validitas dan Reliabilitas 56
4. Profile Responen 58
5. Analisis Variabel 59
6. Uji Asumsi Klasik 63
7. Uji Normalitas 64
8. Uji Multikolinieritas 65
9. Uji Heteroskedastisitas 66
10. Uji Regresi Linier Berganda 68
11. Uji Keberartian Model (Uji F) 68
12. Uji Signifikansi Koefisien (Uji t) 68
13. Koefisien Determinasi (R2) 69
14. Hasil Penelitian 69
15. Pembahasan 70

.

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

1. Kesimpulan 75
2. Saran 75

DAFTAR PUSTAKA 77

LAMPIRAN................ 80