

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	
LEMBAR PERNYATAAN	ii
ABSTRACT	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Kegunaan Hasil Penelitian	10
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	10
1.4.2 Kegunaan Praktis	11
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian	11
1.5.1 Lokasi Penelitian.....	11
1.5.2 Waktu Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPO- TESIS	13
2.1 Kajian Pustaka	13

2.1.1	<i>Brand image</i>	13
2.1.1.1	Pengertian <i>Brand image</i>	13
2.1.1.2	Faktor Pembentuk <i>Brand image</i>	14
2.1.1.3	Manfaat <i>Brand image</i>	17
2.1.1.4	Indikator <i>Brand image</i>	18
2.1.2	Kesadaran Merek (<i>Brand awareness</i>)	22
2.1.2.1	Pengertian Kesadaran Merek (<i>Brand awareness</i>) ..	22
2.1.2.2	Tingkatan Kesadaran Merek (<i>Brand awareness</i>) ...	23
2.1.2.3	Peran Kesadaran Merek (<i>Brand awareness</i>).....	25
2.1.2.4	Indikator Kesadaran Merek (<i>Brand awareness</i>)	26
2.1.3	Loyalitas Pelanggan	27
2.1.3.1	Pengertian Loyalitas Pelanggan	27
2.1.3.2	Manfaat Loyalitas Pelanggan.....	28
2.1.3.3	Faktor yang Memengaruhi Loyalitas Pelanggan ...	30
2.1.3.4	Indikator Loyalitas Pelanggan	32
2.1.4	Kepuasan Pelanggan.....	34
2.1.4.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan	34
2.1.4.2	Faktor yang memengaruhi Kepuasan Pelanggan ..	35
2.1.4.3	Indikator Kepuasan Pelanggan.....	38
2.1.5	Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	40
2.2	Kerangka Pemikiran	46
2.3	Hipotesis	51

4.1.3 Uji Pengukuran Model (<i>Outer Model</i>)	81
4.1.4 Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	87
4.2 Pembahasan.....	94
4.2.1 <i>Brand image, Brand Awareness, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Produk Obat Peternakan D-NOX pada Agen Sanbe Farma di Kabupaten Ciamis</i>	94
4.2.1.1 <i>Brand image Produk Obat Peternakan D-NOX pada Agen Sanbe Farma di Kabupaten Ciamis</i>	94
4.2.1.2 <i>Brand Awareness Produk Obat Peternakan D-NOX pada Agen Sanbe Farma di Kabupaten Ciamis</i>	96
4.2.1.3 <i>Kepuasan Pelanggan Produk Obat Peternakan D-NOX pada Agen Sanbe Farma di Kabupaten Ciamis</i>	97
4.2.1.4 <i>Loyalitas Pelanggan Produk Obat Peternakan D-NOX pada Agen Sanbe Farma di Kabupaten Ciamis</i>	98
4.2.2 <i>Pengaruh Brand image, Brand Awareness dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Obat Peternakan D-NOX pada Agen Sanbe Farma di Kabupaten Ciamis</i>	99
4.2.2.1 <i>Pengaruh Brand image Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Obat Peternakan D-NOX pada Agen Sanbe Farma di Kabupaten Ciamis</i>	100
4.2.2.2 <i>Pengaruh Brand Awareness Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Obat Peternakan D-NOX pada Agen Sanbe Farma di Kabupaten Ciamis</i>	102
4.2.2.3 <i>Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pengguna Produk Obat Peternakan D-NOX pada Agen Sanbe Farma di Kabupaten Ciamis</i>	104

4.2.3 Pengaruh <i>Brand image</i> dan <i>Brand Awareness</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Obat Peternakan D-NOX pada Agen Sanbe Farma di Kabupaten Ciamis	105
4.2.3.1 Pengaruh <i>Brand image</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Produk Obat Peternakan D-NOX pada Agen Sanbe Farma di Kabupaten Ciamis.....	106
4.2.3.2 Pengaruh <i>Brand Awareness</i> Terhadap Kepu- asan Pelanggan Produk Obat Peternakan D-NOX pada Agen Sanbe Farma di Kabupa- ten Ciamis	108
4.2.4 Pengaruh <i>Brand image</i> dan <i>Brand Awareness</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Obat Peternakan D-NOX pada Agen Sanbe Farma di Kabupaten Ciamis	110
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	113
5.1 Simpulan	113
5.2 Saran	113
DAFTAR PUSTAKA	116
LAMPIRAN-LAMPIRAN	123