

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
INTISARI	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
BAB I	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	13
1.3. Pertanyaan Penelitian	13
1.4. Tujuan Penelitian	15
1.5. Manfaat Penelitian	16
1.6. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	17
BAB II	18
2.1. Landasan Teori	18
2.1.1. Atribut Pemilihan Makanan Hewan Peliharaan	18
2.1.2. Kepuasan Pelanggan	27
2.1.3. Loyalitas Pelanggan	30
2.2. Pengembangan Hipotesis	32
2.3. Perumusan Hipotesis	33
2.3.1. Pengaruh Reputasi Merek terhadap Kepuasan Pelanggan Makanan Hewan Peliharaan di Indonesia	34
2.3.2. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Makanan Hewan Peliharaan di Indonesia	35
2.3.3. Pengaruh Komposisi Bahan dan Nutrisi terhadap Kepuasan Pelanggan Makanan Hewan Peliharaan di Indonesia	36
2.3.4. Pengaruh Persepsi Kesehatan terhadap Kepuasan Pelanggan Makanan Hewan Peliharaan di Indonesia	37
2.3.5. Pengaruh Kenyamanan terhadap Kepuasan Pelanggan Makanan Hewan Peliharaan di Indonesia	38

2.3.6. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Makanan Hewan Peliharaan di Indonesia.....	39
2.4. Kerangka Penelitian	40
BAB III	45
3.1. Desain Penelitian	45
3.2. Metode Pengumpulan Data	46
3.2.1. Sumber Data	46
3.3. Instrumen Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	48
3.3.1. Reputasi Merek	49
3.3.2. Harga.....	50
3.3.3. Komposisi Bahan dan Nutrisi	51
3.3.4. Persepsi Kesehatan	52
3.3.5. Kenyamanan	53
3.3.6. Kepuasan Pelanggan	54
3.3.7. Loyalitas Pelanggan.....	55
3.5. Metode Analisis Data	56
3.5.1. Analisis Model Pengukuran.....	57
3.5.2. Analisis <i>Inner Model</i>	58
3.5.3. Pengujian Hipotesis	58
3.6. Hasil Uji <i>Pilot Test</i>	59
3.7. Analisis Statistik Deskriptif.....	63
BAB IV	65
4.1. Pengumpulan Data	65
4.2. Demografi Responden	65
4.3. Karakteristik Responden pada Pemeliharaan Hewan.....	71
4.4. Analisis Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	74
4.4.1. Hasil Uji Validitas Konvergen dan Diskriminan.....	74
4.4.2. Hasil Uji Reliabilitas.....	77
4.5. Analisis Deskriptif.....	78
4.6. Analisis Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	81
4.6.1. Hasil Pengujian Multikolinearitas	81
4.6.2. Hasil Pengujian Koefisien Determinasi (R^2)	82
4.6.3. Hasil Pengujian <i>Effect Size</i> (f^2).....	84
4.6.4. Hasil Pengujian <i>Prediction Relevance</i> (Q^2).....	85
4.6.5. Hasil Pengujian <i>Model Fit</i>	86
4.7. Hasil Pengujian Hipotesis	87
4.8. Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis	90
4.8.1. Hipotesis 1	90
4.8.2. Hipotesis 2	92
4.8.3. Hipotesis 3	93



4.8.4. Hipotesis 4	95
4.8.5. Hipotesis 5	98
4.8.6. Hipotesis 6	99
BAB V	101
5.1. Kesimpulan.....	101
5.2. Implikasi Manajerial.....	101
5.3. Keterbatasan Penelitian	104
5.4. Saran Penelitian Mendatang	105
DAFTAR PUSTAKA	107

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Persentase kepemilikan hewan peliharaan di Indonesia tahun 2022..	2
Gambar 1.2. Persentase kepemilikan hewan peliharaan dan motivasi di Asia.	3
Gambar 1.3. Populasi Hewan Peliharaan di Indonesia	4
Gambar 1.4. Pengeluaran bulanan untuk hewan peliharaan di Indonesia (2022)..	5
Gambar 1.5. Rata-rata pengeluaran bulanan masyarakat Indonesia	6
Gambar 1.6. Nilai dan Proyeksi Pasar Industri Makanan Hewan di Indonesia	7
Gambar 2.1.2.1. Menciptakan Pelanggan yang Puas	28
Gambar 2.1.2.2. Membangun Pelanggan yang Berkomitmen	29
Gambar 2.4.1. Kerangka Konseptual Penelitian Lee (2025)	41
Gambar 2.4.2. Kerangka Konseptual Penelitian Lima (2024)	42
Gambar 2.4.3. Kerangka Konseptual Penelitian	44

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Perusahaan Makanan Hewan Peliharaan Terlaris 2023.....	8
Tabel 1.2. Profil Responden dan Jenis Hewan Peliharaan yang Dimiliki	12
Tabel 1.3. Atribut Makanan Hewan Peliharaan yang Dipertimbangkan	12
Tabel 2.2.1. Komparasi Kajian Riset Terdahulu.....	32
Tabel 3.1. Butir Pengukuran Variabel Reputasi Merek	50
Tabel 3.2. Butir Pengukuran Variabel Harga.....	51
Tabel 3.3. Butir Pengukuran Variabel Komposisi Bahan dan Nutrisi	52
Tabel 3.4. Butir Pengukuran Variabel Persepsi Kesehatan.....	53
Tabel 3.5. Butir Pengukuran Variabel Kenyamanan	54
Tabel 3.6. Butir Pengukuran Variabel Kepuasan Pelanggan	55
Tabel 3.7. Butir Pengukuran Variabel Loyalitas Pelanggan	56
Tabel 3.8. Hasil Uji Validitas Konvergen (<i>Pilot Test</i>).....	59
Tabel 3.9. Hasil Uji Validitas Diskriminan (<i>Pilot Test</i>)	61
Tabel 3.10. Hasil Uji Reliabilitas (<i>Pilot Test</i>).....	63
Tabel 4.1. Demografi Responden.....	65
Tabel 4.2. Karakteristik Responden pada Pemeliharaan Hewan	71
Tabel 4.3. Hasil Uji Validitas Konvergen.....	74
Tabel 4.4. Hasil Uji Validitas Diskriminan <i>Fornell-Larcker</i>	76
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Diskriminan <i>Cross Loading</i>	76
Tabel 4.6. Hasil Uji Reliabilitas	78
Tabel 4.7. Kriteria Interval Nilai Rata-Rata Variabel	79
Tabel 4.8. Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	79
Tabel 4.9. Nilai <i>Variance Inflation Factor</i> (VIF)	81
Tabel 4.10. Hasil Uji Koefisien Determinasi	83
Tabel 4.11. Nilai Effect Size	84
Tabel 4.12. Hasil Uji Prediction Relevance	85
Tabel 4.13. Hasil Uji Model Fit	86
Tabel 4.14. Hasil Uji Hipotesis	87

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	112
Lampiran 2. Data Respondens (Belum Diolah)	116
Lampiran 3. Data Responden (Sudah Diolah)	120
Lampiran 4. Hasil Analisis SmartPLS	123