

## DAFTAR ISI

|   | Halaman     |
|---|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL</b> .....  | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....  | <b>ii</b>   |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....   | <b>iii</b>  |
| <b>SURAT KETERANGAN</b> .....   | <b>iv</b>   |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI</b> .....  | <b>v</b>    |
| <b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....  | <b>vi</b>   |
| <b>INTISARI</b> .....   | <b>vii</b>  |
| <b>ABSTRACT</b> .....   | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....   | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....   | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....  | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....  | <b>xiii</b> |
| <b>PENDAHULUAN</b> .....  | <b>1</b>    |
| <b>Latar Belakang</b> .....   | <b>1</b>    |
| Tujuan Penelitian .....   | <b>4</b>    |
| Manfaat Penelitian .....  | <b>4</b>    |
| <b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....   | <b>5</b>    |
| Atribut Produk.....   | <b>5</b>    |
| Preferensi Konsumen .....   | <b>6</b>    |
| Kepuasan Konsumen.....  | <b>7</b>    |
| Loyalitas Konsumen.....   | <b>9</b>    |
| Jenis Susu Cair Siap Minum .....  | <b>13</b>   |
| Merek Produk Susu Cair Siap Minum di Indonesia yang Termasuk ke<br>dalam <i>Top Brand Index</i> ..... | <b>14</b>   |
| <b>LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS</b> .....   | <b>17</b>   |
| Landasan Teori .....  | <b>17</b>   |
| Hipotesis .....   | <b>18</b>   |
| <b>MATERI DAN METODE</b> .....  | <b>19</b>   |
| Materi Penelitian .....   | <b>19</b>   |
| Metode Penelitian .....   | <b>19</b>   |
| Batasan Operasional .....   | <b>29</b>   |
| <b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....   | <b>32</b>   |
| Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Pengumpulan Data .....                                       | <b>32</b>   |
| Karakteristik Konsumen .....  | <b>34</b>   |
| Perilaku Konsumsi Susu Cair Siap Minum dalam Kemasan .....  | <b>41</b>   |

|   |           |
|---|-----------|
| Preferensi Produk Susu Cair Siap Minum .....                                  | 45        |
| Kepuasan Konsumen Produk Susu Cair Siap Minum .....                           | 52        |
| Loyalitas Konsumen Susu Cair Siap Minum .....                                 | 57        |
| Hubungan Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Produk Susu Cair Siap<br>Minum ..... | 61        |
| <b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>   | <b>63</b> |
| Kesimpulan .....  | 63        |
| Saran .....   | 64        |
| <b>RINGKASAN .....</b>  | <b>65</b> |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>  | <b>69</b> |
| <b>UCAPAN TERIMAKASIH .....</b>   | <b>74</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>   | <b>76</b> |