

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
ABSTRACT.....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan dan Kontribusi	11
BAB II	13
KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA KONSEPTUAL, DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	13
2.1 Kajian Pustaka	13
2.1.1 Pengertian manajemen pemasaran.....	13
2.1.2 Strategi pemasaran.....	15
2.1.3 Tujuan strategi pemasaran.....	17
2.1.4 Jenis-jenis strategi pemasaran.....	18
2.1.5 Proses keputusan pembelian.....	20
2.1.6 Kualitas pelayanan	23
2.1.7 Brand trust (kepercayaan merek).....	31
2.1.8 Perilaku Konsumen.....	34
2.2 Penelitian Terdahulu.....	39
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	44
2.3.6 Hubungan antara kualitas pelayanan dengan keputusan pembelian.....	44

2.3.7	Hubungan antara brand trust dengan keputusan pembelian	44
2.3.8	Hubungan antara faktor sosial dengan keputusan pembelian.....	45
2.4	Rerangka Konseptual.....	46
2.5	Hipotesis	46
BAB III	48
METODE PENELITIAN	48
3.1	Waktu dan Tempat Penelitian.....	48
3.2	Desain Penelitian	48
3.3	Definisi dan Operasional Variabel	50
3.4	Populasi dan Sampel Penelitian	56
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	57
3.6	Metode Analisis	59
BAB IV	72
HASIL DAN PEMBAHASAN	72
4.1.	Gambaran Umum	72
4.2.	Karakteristik Responden.....	72
4.3.	Analisis Deskriptif Variabel	76
4.4.	Uji Asumsi dan Kualitas Instrumen Penelitian.....	81
4.5.	Uji Kecocokan Keseluruhan Model Pengukuran.....	94
4.6.	Uji Kecocokan Model Struktural (Uji T).....	97
4.7.	Pengujian Hipotesis Penelitian	99
4.8.	Analisis Hasil Penelitian.....	101
BAB V	104
SIMPULAN DAN SARAN	104
5.1.	Simpulan	104
5.2.	Saran	104
DAFTAR PUSTAKA	106