

## DAFTAR ISI

Halaman

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>ABSTRACT</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>BAB I            PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Kontribusi Penelitian .....	10
<b>BAB II            KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN</b>	
<b>    HIPOTESIS</b> .....	11
A. Kajian Pustaka .....	11
1. Pemasaran .....	11
2. Perilaku Konsumen .....	12
3. Loyalitas Pelanggan .....	14
a. Definisi Loyalitas Pelanggan .....	14
b. Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas .....	15
c. Dimensi Loyalitas Pelanggan .....	17
4. Keputusan Pembelian .....	17
a. Definisi Keputusan Penelitian .....	17
b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi	
Keputusan Pembelian .....	18
c. Dimensi Keputusan Pembelian .....	21
5. Kualitas Layanan .....	22
a. Definisi Kualitas Layanan .....	22
b. Dimensi Kualitas Layanan .....	24
6. Citra Merek .....	25
a. Definisi Citra Merek .....	25
b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi	
Citra Merek .....	26
c. Dimensi Citra Merek .....	27
7. Harga .....	28
a. Definisi Harga .....	28
b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Harga .....	29
c. Dimensi dan Indikator Harga .....	29

8. Penelitian Terdahulu .....	31
B. Pengembangan Hipotesis.....	37
1. Pengaruh Kualitas Layanan dengan Keputusan Pembelian.....	37
2. Pengaruh Citra Merek dengan Keputusan Pembelian.....	38
3. Pengaruh Harga dengan Keputusan Pembelian.....	38
4. Pengaruh Keputusan Pembelian dengan Loyalitas .....	39
Pelanggan .....	39
<b>BAB III      METODE PENELITIAN .....</b>	<b>41</b>
A. Waktu dan Tempat.....	41
B. Desain Penelitian .....	41
C. Definisi dan Operasional Variabel.....	42
1. Definisi Variabel .....	42
2. Operasional Variabel.....	44
D. Skala Pengukuran Variabel .....	46
E. Populasi dan Sampel Penelitian .....	47
1. Populasi.....	47
2. Sampel.....	47
F. Metode Pengumpulan Data .....	48
G. Metode Analisis Data .....	49
<b>BAB IV      HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>56</b>
A. Analisis Deskriptif .....	56
1. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	56
2. Deskripsi Responden.....	57
3. Deskripsi Variabel.....	61
B. Analisis <i>Partial Least Square</i> .....	66
1. Hasil Pengujian Model Pengukuran ( <i>OuterModel</i> ) .....	66
a. Uji Validitas .....	66
1) <i>Convergent Validity</i> .....	66
2) <i>Discriminant Validity</i> .....	68
b. Uji Reliabilitas.....	70
1) Uji <i>Composite Reliability</i> .....	70
2) Uji Cronbach's Alpha .....	70
2. Hasil Pengujian Model Struktural ( <i>InnerModel</i> ) .....	71
a. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	71
b. Uji Nilai <i>Predictive Relevance</i> ( $Q^2$ ).....	72
c. Evaluasi Model Fit .....	73
d. Pengujian Hipotesis .....	74
C. Pembahasan.....	77
1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian .....	77
2. Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian	77

	3. Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	78
	4. Pengaruh Keputusan Pembelian Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	78
<b>BAB V</b>	<b>SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>79</b>
	A. Simpulan.....	79
	B. Saran.....	80
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>82</b>
	<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>87</b>