

## DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
<i>ABSTRACT</i> .....	iii
ABSTRAK .....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
DAFTAR TABEL .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
PENDAHULUAN .....	1
<b>1.1. Latar Belakang Masalah</b> .....	1
<b>1.2. Masalah Penelitian.</b> .....	13
<b>1.3. Tujuan dan Kontribusi Penelitian</b> .....	13
KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA KONSEPTUAL, DAN HIPOTESIS.....	15
<b>2.1. KAJIAN PUSTAKA</b> .....	15
<b>2.1.1. Pemasaran</b> .....	15
<b>2.1.2. Jasa</b> .....	17
<b>2.1.3. Keputusan Pembelian</b> .....	19
<b>2.1.4. Perilaku Konsumen</b> .....	23
<b>2.1.5. Penelitian Terdahulu</b> .....	37
<b>2.1.6. Keterkaitan Antar Variabel dan Pengembangan Hipotesis</b> .....	40
<b>2.2. RERANGKA KONSEPTUAL</b> .....	42
<b>2.3. HIPOTESIS</b> .....	43
METODE PENELITIAN .....	44
<b>3.1. WAKTU DAN TEMPAT PENELITIAN</b> .....	44
<b>3.2. DESAIN PENELITIAN</b> .....	44
<b>3.3. DEFINISI DAN OPERASIONAL VARIABEL</b> .....	45
<b>3.3.1. Variabel Independen</b> .....	45
<b>3.3.2. Variabel Dependen</b> .....	45
<b>3.3.3. Operasional Variabel</b> .....	46

<b>3.4. POPULASI DAN SAMPEL PENELITIAN .....</b>	<b>49</b>
<b>3.5. TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....</b>	<b>50</b>
<b>3.6. METODE ANALISIS .....</b>	<b>52</b>
3.6.1. Analisis Deskriptif.....	52
3.6.2. SEM Berbasis Component Atau Variance – PLS .....	52
3.6.3. Model Spesifikasi dengan PLS .....	52
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>56</b>
<b>A. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>56</b>
<b>B. ANALISIS DESKRIPTIF .....</b>	<b>64</b>
1. Karakteristik Responden .....	64
2. Deskriptif Jawaban Responden.....	67
<b>C. METODE ANALISA DATA .....</b>	<b>71</b>
1. Evaluasi Measurement Model (Outer Model) .....	72
2. Pengujian Model Struktural/Uji Hipotesis (Inner Model) .....	78
<b>D. PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>82</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>86</b>
<b>A. Kesimpulan .....</b>	<b>86</b>
<b>B. Saran .....</b>	<b>87</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>90</b>

