

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Kontribusi Penelitian.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	13
A. Kajian Pustaka.....	13
1. Pemasaran.....	13
2. Jasa	14
3. Keputusan Pembelian	15
4. Kualitas Layanan	19
5. Citra Merek.....	21
6. Persepsi Harga	24
7. Penelitian Terdahulu.....	27
B. Pengembangan Hipotesis	30
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Waktu dan Tempat Penelitian	35
B. Desain Penelitian.....	35
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	36

1. Definisi Variabel.....	36
2. Operasionalisasi Variabel.....	38
D. Skala Pengukuran Variabel.....	41
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	42
1. Populasi Penelitian.....	42
2. Sampel Penelitian.....	43
F. Jenis dan Data penelitian.....	44
G. Teknik Pengumpulan Data.....	44
H. Metode Pengumpulan Data.....	45
I. Metode Analisis Data.....	46
1. IBM SPSS <i>Statistic 23</i>	47
2. Uji Instrumen.....	48
3. Analisis Partial Least Square.....	49
4. Langkah-langkah Pengujian Analisis PLS.....	50
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	54
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	54
B. Statistik Deskriptif.....	56
1. Deskripsi Responden.....	56
2. Deskripsi Variabel.....	60
C. Hasil Analisis Data <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	63
1. Evaluasi Uji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	64
2. Pengujian Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	74
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	77
1. Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian.....	77
2. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	80
A. Kesimpulan.....	80
B. Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA.....	83
LAMPIRAN.....	88