

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TESIS.....	ii
PENGESAHAN TESIS.....	iii
ABSTRACT.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	12
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	13
1.4 Sistematika Penulisan.....	15
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL	
2.1 Telaah Pustaka	16
2.1.1 Perilaku Konsumen.....	16
2.1.2 Keputusan Pembelian.....	20
2.1.3 Kualitas Layanan.....	22
2.1.4 Citra Merek.....	25
2.1.5 Kepercayaan Merek.....	27

2.2 Pengaruh Antar Variabel.....	29
2.2.1 Pengaruh Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian.....	29
2.2.2 Pengaruh Kepercayaan Merek terhadap Keputusan Pembelian.....	29
2.2.3 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pembelian.....	31
2.2.4 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepercayaan Merek.....	32
2.2.5 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Citra Merek.....	33
2.3 Penelitian Terdahulu.....	34
2.4 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	36
2.5 Dimensi Antar Variabel.....	37
2.5.1 Dimensi Variabel Citra Merek.....	37
2.5.2 Dimensi Variabel Kepercayaan Merek.....	38
2.5.3 Dimensi Variabel Kualitas Layanan.....	39
2.5.4 Dimensi Variabel Keputusan Pembelian.....	40
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Definisi Operasional Variabel.....	41
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	42
3.3 Populasi dan Sampel.....	43
3.3.1 Populasi.....	43
3.3.2 Sampel.....	43
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	44
3.5 Analisis Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	45
3.5.1 Uji Validitas.....	45
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	46
3.6 Teknik Analisis.....	46
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	50
4.2 Gambaran Umum Responden.....	52
4.2.1 Gambaran Umum Responden berdasarkan Jenis Kelamin....	52
4.2.2 Gambaran Umum Responden berdasarkan Usia.....	52
4.2.3 Gambaran Umum Responden berdasarkan Pekerjaan.....	53
4.2.4 Gambaran Umum Responden berdasarkan Pendapatan.....	53

4.3 Hasil Pengolahan Data.....	54
4.3.1 Analisis Faktor Konfirmatori.....	54
4.3.2 Hasil Pengujian Asumsi SEM.....	59
4.3.2.1 Pengujian Normalitas Data.....	59
4.3.2.2 Multivariate Outliers.....	60
4.3.2.3 Evaluasi asumsi Multicollinearity dan singularity.....	63
4.3.3 Interpretasi dan Modifikasi Model.....	63
4.4 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung.....	65
4.5 Analisis Structural Equation Model.....	66
4.6 Pengujian Hipotesis.....	68
4.7 Pembahasan Hasil.....	70
4.7.1 Pembahasan Hasil Hipotesis I.....	71
4.7.2 Pembahasan Hasil Hipotesis II.....	72
4.7.3 Pembahasan Hasil Hipotesis III.....	73
4.7.4 Pembahasan Hasil Hipotesis IV.....	73
4.7.5 Pembahasan Hasil Hipotesis V.....	74
BAB V SIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN	
5.1 Simpulan Penelitian.....	75
5.2 Simpulan Masalah Penelitian.....	76
5.3 Implikasi Kebijakan.....	78
5.3.1 Implikasi Teoritis.....	78
5.3.2 Implikasi Manajerial.....	79
5.4 Keterbatasan Penelitian.....	84
5.5 Agenda Penelitian Mendatang.....	84
DAFTAR PUSTAKA.....	85
LAMPIRAN – LAMPIRAN.....	88