

## DAFTAR ISI

|                                                                         |            |
|-------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>                                         | <b>ii</b>  |
| <b>PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....</b>                                  | <b>iii</b> |
| <b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....</b>                             | <b>iv</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                              | <b>vii</b> |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                                  | <b>xi</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                               | <b>xiv</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                                               | <b>xv</b>  |
| <b>BAB I.....</b>                                                       | <b>1</b>   |
| <b>PENDAHULUAN.....</b>                                                 | <b>1</b>   |
| 1.1 Latar Belakang Masalah.....                                         | 1          |
| 1.2 Rumusan Masalah.....                                                | 5          |
| 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....                                  | 6          |
| 1.3.1 Tujuan Penelitian.....                                            | 6          |
| 1.3.2 Manfaat Penelitian.....                                           | 7          |
| 1.4 Sistematika Penelitian.....                                         | 7          |
| <b>BAB II .....</b>                                                     | <b>10</b>  |
| <b>TELAAH PUSTAKA.....</b>                                              | <b>10</b>  |
| 2.1    Landasan Teori.....                                              | 10         |
| 2.1.1    Theory of Planned Behavior.....                                | 10         |
| 2.1.2    Inovasi Produk.....                                            | 11         |
| 2.1.3    Keputusan Pembelian .....                                      | 13         |
| 2.1.4    Citra Merek .....                                              | 14         |
| 2.1.5    Kualitas Layanan.....                                          | 15         |
| 2.2    Penelitian Terdahulu .....                                       | 17         |
| 2.3    Hubungan Antar Variabel .....                                    | 20         |
| 2.3.1    Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian ..... | 20         |
| 2.3.2    Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian .....        | 21         |
| 2.3.3    Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....      | 21         |
| 2.3.4    Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Merek .....         | 22         |
| 2.3.5    Pengaruh inovasi produk terhadap citra merek.....              | 23         |

|                             |                                                                                      |           |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.4                         | Kerangka Pemikiran Teoritis.....                                                     | 23        |
| <b>BAB III</b>              |                                                                                      | <b>25</b> |
| <b>METODE PENELITIAN</b>    |                                                                                      | <b>25</b> |
| 3.1                         | Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....                          | 25        |
| 3.1.1                       | Variabel Penelitian .....                                                            | 25        |
| 3.2                         | Populasi dan Sampel .....                                                            | 28        |
| 3.2.1                       | Populasi.....                                                                        | 28        |
| 3.2.2                       | Sampel.....                                                                          | 28        |
| 3.3                         | Jenis dan Sumber Data .....                                                          | 29        |
| 3.3.1                       | Jenis Data .....                                                                     | 29        |
| 3.3.2                       | Sumber Data.....                                                                     | 29        |
| 3.4                         | Metode Pengumpulan Data .....                                                        | 30        |
| 3.4.1                       | Kuesioner .....                                                                      | 30        |
| 3.4.2                       | Studi Literatur .....                                                                | 31        |
| 3.5                         | Metode Analisis Data.....                                                            | 31        |
| 3.5.1                       | Uji Instrumen .....                                                                  | 32        |
| 3.5.2                       | Tahapan Analisis Structural Equation Modeling (SEM) .....                            | 34        |
| <b>BAB IV</b>               |                                                                                      | <b>41</b> |
| <b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b> |                                                                                      | <b>41</b> |
| 4.1                         | Deskripsi Objek Penelitian.....                                                      | 41        |
| 4.1.1                       | Gambaran Umum Objek Penelitian.....                                                  | 41        |
| 4.1.2                       | Gambaran Umum Wilayah Penelitian .....                                               | 43        |
| 4.3                         | Gambaran Umum Responden Penelitian.....                                              | 47        |
| 4.3.4                       | Persebaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....                                  | 48        |
| 4.2.2                       | Persebaran Responden Berdasarkan Usia .....                                          | 48        |
| 4.2.3                       | Persebaran Responden Berdasarkan Pekerjaan.....                                      | 49        |
| 4.2.4                       | persebaran Responden Berdasarkan Rata-rata Pengeluaran Pribadi 1 Bulan Terakhir..... | 50        |
| 4.3                         | Hasil Analisis Deskriptif Variabel Penelitian .....                                  | 51        |
| 4.3.1                       | Hasil Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan .....                                   | 54        |
| 4.3.2                       | Hasil Analisis Deskriptif Inovasi Produk .....                                       | 55        |
| 4.3.3                       | Hasil Analisis Deskriptif Citra Merek .....                                          | 56        |
| 4.3.4                       | Hasil Analisis Deskriptif Keputusan Pembelian .....                                  | 58        |
| 4.4                         | Hasil Analisis Data.....                                                             | 59        |

|                                                                      |            |
|----------------------------------------------------------------------|------------|
| 4.4.1 Hasil Analisis Confirmatory Factor Analysis (CFA) .....        | 59         |
| 4.4.3 Asumsi SEM .....                                               | 70         |
| 4.4.4 Hasil Uji Hipotesis .....                                      | 75         |
| 4.4.5 Uji Pengaruh Langsung, Tidak Langsung, dan Total .....         | 79         |
| 4.5 Pembahasan.....                                                  | 81         |
| 4.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian ..... | 81         |
| <b>BAB V .....</b>                                                   | <b>85</b>  |
| <b>PENUTUP .....</b>                                                 | <b>85</b>  |
| 5.1 Kesimpulan .....                                                 | 85         |
| 5.2 Implikasi Penelitian.....                                        | 86         |
| 5.2 Keterbatasan Penelitian .....                                    | 92         |
| 5.3 Saran Untuk Penelitian Mendatang .....                           | 92         |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                          | <b>94</b>  |
| <b>LAMPIRAN .....</b>                                                | <b>96</b>  |
| <b>LAMPIRAN B TABULASI DATA HASIL SURVEI.....</b>                    | <b>106</b> |

