# DAFTAR ISI

Halaman Judul ..... i
Sertifikasi ..... ii
Halaman Pengesahan Tesis ..... iii
*Abstract* ..... iv
Abstrak ..... v
Kata Pengantar ..... vi
Daftar Isi ..... viii

**BAB I PENDAHULUAN** ..... 1
1.1 Latar Belakang ..... 1
1.2 Perumusan Masalah ..... 15
1.3 Tujuan Penelitian ..... 17
1.4 Manfaat Penelitian ..... 18
1.5 Sistematika Penulisan ..... 18

**BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL PENELITIAN** ..... 20
2.1 Perilaku Konsumen ..... 20
2.2 Citra Merek ..... 23
2.3 Persepsi Kualitas ..... 28
2.4 Persepsi Manfaat ..... 29
2.5 Kepercayaan ..... 32
2.6 Keputusan Penggunaan Produk ..... 35
2.7 Penelitian Terdahulu ..... 39
2.8 Pengaruh Antar Variabel ..... 44
2.8.1 Variabel Citra Merek dengan Kepercayaan ..... 44
2.8.2 Variabel Persepsi Kualitas dengan Kepercayaan ..... 46
2.8.3 Variabel Persepsi Manfaat dengan Kepercayaan ..... 47
2.8.4 Variabel Kepercayaan dengan Keputusan ..... 49

2.9 Kerangka Pemikiran Teoritis ..... 50
2.10 Indikator Variabel ..... 51
2.10.1 Citra Merek ..... 51
2.10.2 Persepsi Kualitas ..... 52
2.10.3 Persepsi Manfaat ..... 52
2.10.4 Kepercayaan ..... 53
2.10.5 Keputusan Menggunakan Brizzi ..... 53

**BAB III METODE PENELITIAN** ..... 54
3.1 Jenis dan Sumber Data ..... 54
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian ..... 54
3.2.1 Populasi Penelitian ..... 54
3.2.2 Sampel Penelitian ..... 55
3.3 Definisi Operasional Variabel ..... 56
3.4 Metode Pengumpulan Data ..... 61
3.5 Teknik Analisa Data ..... 62
3.5.1 Statistik Deskriptif ..... 62
3.5.2 Analisis Inferensial ..... 62

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN** ..... 67
4.1 Hasil Penelitian ..... 67
4.1.1 Deskripsi Data ..... 67
4.1.2 Uji Validitas dan Reliabilitas ..... 68
4.1.3 Analisis *Structural Equation Model* ..... 72
4.1.4 Uji Normalitas ..... 78
4.1.5 Uji Validitas dan Reliabilitas Dengan Analisis Faktor ..... 80
4.2 Pembahasan ..... 82

**BAB V PENUTUP** ..... 87
5.1 Kesimpulan ..... 87
5.2 Implikasi ..... 88

5.2.1 Implikasi Teori .....88
5.2.2 Implikasi Manajerial .....89
5.3 Keterbatasan Penelitian .....91
5.4 Agenda Penelitian Mendatang .....91

**DAFTAR PUSTAKA** .....93
**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
FEB UNDIP