

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
SERTIFIKASI.....	ii
PENGESAHAN TESIS.....	iii
ABSTRACT .....	iv
ABSTRAK .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1. Latar Belakang Masalah.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2. Perumusan Masalah Penelitian.....</b>	<b>10</b>
<b>1.3. Tujuan Penelitian .....</b>	<b>11</b>
<b>1.4. Manfaat Penelitian .....</b>	<b>11</b>
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL.....</b>	<b>13</b>
<b>2.1. Perilaku Konsumen .....</b>	<b>13</b>
<b>2.2. Kualitas Pelayanan.....</b>	<b>17</b>
<b>2.3. Citra Merek.....</b>	<b>19</b>
<b>2.4. Persepsi Harga .....</b>	<b>20</b>
<b>2.5. Keputusan Pembelian .....</b>	<b>21</b>
<b>2.6. Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>25</b>
<b>2.7. Pengembangan Hipotesis .....</b>	<b>26</b>
<b>2.7.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Citra Merek.....</b>	<b>26</b>
<b>2.7.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Persepsi Harga .....</b>	<b>28</b>

2.7.3.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian	28
2.7.4.	Pengaruh Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian .....	29
2.7.5.	Pengaruh Persepsi Harga terhadap Keputusan Pembelian.....	30
2.8.	Kerangka Pemikiran Teoritis.....	31
2.9.	Indikator dan Variable Penelitian .....	31
2.9.1.	Indikator Variabel Kualitas Pelayanan .....	32
2.9.2.	Indikator variabel Citra Merek.....	32
2.9.3.	Indikator Variabel Persepsi Harga .....	33
2.9.4.	Indikator Variabel Keputusan Pembelian.....	34
 <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>35</b>
3.1.	Obyek Penelitian.....	35
3.2.	Populasi dan Sampel .....	35
3.3.	Jenis dan Sumber Data .....	36
3.4.	Definisi Operasional .....	37
3.5.	Teknik Pengumpulan Data .....	39
3.6.	Teknik Analisis Data .....	39
3.6.1.	Validitas Dan Reliabilitas .....	40
3.6.2.	<i>Structural Equation Model</i> AMOS .....	41
3.6.3.	Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung.....	47
 <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>48</b>
4.1.	Gambaran Umum Responden Penelitian.....	48
4.1.1	Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
4.1.2	Responden berdasarkan Usia.....	49
4.1.3	Responden berdasarkan Pendidikan .....	50
4.1.4	Responden berdasarkan Pekerjaan.....	51
4.1.5	Responden berdasarkan Pendapatan.....	52
4.2.	Analisis Data .....	52
4.2.1.	Evaluasi Model Pengukuran .....	53

4.2.2.	Pengujian Asumsi-Asumsi SEM .....	58
4.2.3.	Evaluasi Full Model Persamaan Struktural (SEM).....	60
4.2.4.	Persamaan Regresi.....	62
4.2.5.	Hasil Uji Hipotesis.....	64
4.2.6.	Uji Mediasi.....	68
4.3.	Pembahasan .....	70
 <b>BAB V PENUTUP .....</b>		<b>79</b>
5.1.	Kesimpulan .....	79
5.2.	Implikasi Kebijakan .....	81
5.3.	Keterbatasan Penelitian.....	83
5.4.	Agenda Penelitian yang Akan Datang.....	83
 <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>85</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>87</b>