

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
BAB I        PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	9
1.3.1. Tujuan Penelitian.....	9
1.3.2. Kegunaan Penelitian.....	10
1.4 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II        TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Landasan Teori .....	13
2.1.1 Keputusan Pembelian.....	13
2.1.2 Citra Merek .....	20
2.1.3 Kualitas Produk.....	26

	2.1.4 Kualitas Pelayanan .....	31
	2.1.5 Kepercayaan Pelanggan .....	38
	2.2 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	41
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>42</b>
	3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	42
	3.1.1 Variabel Penelitian .....	42
	3.1.2 Definisi Operasional.....	43
	3.2 Populasi dan Sampel .....	44
	3.3 Jenis Data dan Sumber Data .....	46
	3.4 Metode Pengumpulan Data .....	46
	3.5 Metode Analisis Data .....	47
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>56</b>
	4.1 Deskripsi Responden.....	56
	4.1.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	56
	4.1.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Umur .....	57
	4.1.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	57
	4.2 Hasil Penelitian .....	58
	4.2.1 Deskripsi Variabel Penelitian.....	58
	4.2.2 Pengujian Instrumen.....	64
	4.2.3 Uji Asumsi Klasik .....	67
	4.2.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	72
	4.2.5 <i>Goodness of Fit</i> suatu model.....	74
	4.2.6 Uji Sobel .....	79
	4.3 Pembahasan.....	83

BAB V	PENUTUP.....	93
	5.1 Kesimpulan .....	93
	5.2 Saran.....	94
	5.3 Keterbatasan Penelitian.....	97
	DAFTAR PUSTAKA .....	98
	LAMPIRAN.....	102