

## DAFTAR ISI

<b>PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Kesenjangan Penelitian.....	10
1.3 Rumusan Masalah .....	12
1.4 Tujuan Penelitian.....	13
1.5 Sistematika Penulisan Penelitian.....	14
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>14</b>
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA .....</b>	<b>14</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>14</b>
<b>BAB IV HASIL DAN ANALISIS .....</b>	<b>14</b>
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>15</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>16</b>
2.1 Landasan Teori .....	16
2.1.1 Teori S-O-R.....	16
2.1.2 Keputusan pembelian .....	17
2.1.3 Kualitas Produk.....	19
2.1.4 Pernyataan Dari Mulut Ke Mulut Secara Elektronik .....	20
2.1.5 Citra merek.....	23
2.2 Penelitian Terdahulu .....	26

2.3	Kerangka Pemikiran.....	31
2.4	Pengembangan Hipotesis .....	32
2.4.1	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan pembelian.....	32
2.4.2	Pengaruh Pernyataan Dari Mulut Ke Mulut Secara Elektronik Terhadap Keputusan pembelian.....	34
2.4.3	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Citra merek.....	36
2.4.4	Pengaruh Pernyataan Dari Mulut Ke Mulut Secara Elektronik terhadap Citra merek.....	37
2.4.5	Pengaruh Citra merek terhadap Purchase Decision .....	39
2.4.6	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan pembelian Melalui Citra merek .....	40
2.4.7	Pengaruh Pernyataan Dari Mulut Ke Mulut Secara Elektronik terhadap Keputusan pembelian Melalui Citra merek.....	41
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>44</b>
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....	44
3.1.1	Variabel Penelitian .....	44
3.1.2	Definisi Operasional .....	45
3.2	Populasi dan Sampel .....	48
3.2.1	Populasi.....	48
3.2.2	Sampel .....	49
3.3	Jenis Dan Sumber Data .....	51
3.3.1	Jenis Data.....	51
3.3.2	Sumber Data .....	52
3.4	Metode Pengumpulan Data .....	52
3.5	Metode Analisis Data .....	53
3.5.1	Uji Instrumen Data.....	53
3.5.2	Teknik Analisis Data .....	55
<b>BAB IV HASIL DAN ANALISIS PENELITIAN .....</b>		<b>61</b>
4.1	Deskripsi Objek Penelitian .....	61
4.1.1	Deskripsi Umum Objek Penelitian.....	61
4.1.2	Deskripsi Umum Responden.....	62

4.1.3	Gambaran Peneltian .....	63
4.2	Hasil Analisis .....	64
4.2.1.	Deskripsi Variabel Penelitian.....	64
4.2.2.	Analisis PLS-SEM .....	68
4.2.3.	Pengaruh Tidak Langsung.....	79
4.3	Pembahasan Hasil .....	80
<b>BAB V PENUTUP .....</b>		<b>89</b>
5.1	Kesimpulan .....	89
5.2	Implikasi Penelitian.....	89
5.3	Keterbatasan Penelitian .....	90
5.4	Saran Penelitian .....	90
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>91</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>97</b>