

DAFTAR ISI

ANALISIS PENGARUH <i>SERVICE QUALITY</i> DAN <i>BRAND IMAGE</i> TERHADAP <i>PURCHASE DECISION</i> DENGAN <i>CUSTOMER SATISFACTION</i> SEBAGAI VARIABEL INTERVENING	i
PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	8
1.4 Sistematika Penulisan	9
BAB II	11
TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu	11
2.1.1 Expectancy Disconfirmation Paradigm (EDP)	11
2.1.2 <i>Service Quality</i> (Kualitas Layanan).....	14
2.1.3 <i>Brand Image</i> (Citra Merek)	16
2.1.4 Customer Satisfaction (Kepuasan Pelanggan)	19
2.1.5 <i>Purchase Decision</i> (Keputusan Pembelian)	21
2.1.6 Penelitian Terdahulu.....	24

2.3	Kerangka Pemikiran.....	29
2.4	Hipotesis	30
2.4.1	<i>Direct Effect</i> (Berpengaruh langsung).....	30
2.4.2	<i>Indirect/Mediated Effect</i> (Berpengaruh Tidak Langsung).....	32
BAB III	38
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	38
3.1.1	Variabel Penelitian	38
3.1.2	Definisi Operasional Variabel	38
3.1.3	Populasi dan Sampel	42
3.2.1	Populasi	42
3.2.2	Sampel	42
3.3	Jenis dan Sumber Data	42
3.4	Metode Pengumpulan Data	43
3.4.1	Kuesioner	43
3.5	Metode Analisis Data	43
3.5.1	Karakteristik Responden.....	44
3.5.2	Angka Indeks	44
3.5.3	Pengujian <i>Outer Model</i> (Model Pengukuran).....	45
3.5.4	<i>Inner Model</i>	46
BAB IV	49
Hasil dan Analisis	49
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	49
4.1.1	Deskripsi Umum Objek Penelitian.....	49
4.1.2	Deskripsi Umum Responden	51
4.2	Analisis SEM-PLS	61
4.2.1	Model Pengukuran (<i>Outer Model Evaluation</i>).....	62
4.2.2	Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model Evaluation</i>).....	69
4.2.3	Uji <i>Goodness of Fit Test</i>	73
4.2.4	Interpretasi Hasil.....	73
BAB V	78
PENUTUP	78
5.1	Kesimpulan	78
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	79

5.3	Saran Penelitian.....	79
	DAFTAR PUSTAKA	80
	LAMPIRAN.....	84
	LAMPIRAN A.....	84