

## DAFTAR ISI

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 GAMBAR .....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.2.1 Kesenjangan Penelitian .....	5
1.2.2 Masalah Penelitian .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Kegunaan Penelitian.....	10
1.5 Sistematika Penelitian .....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	13
2.1 Landasan Teori untuk Menyelesaikan Masalah.....	13
2.1.1 <i>Service Dominant Logic Theory</i> .....	13
2.2 Penelitian Terdahulu.....	16
2.3 Pengembangan Variabel .....	20
2.3.1 <i>Service Quality</i> .....	20
2.3.2 <i>Brand Image</i> .....	22
2.3.3 <i>Product Involvement</i> .....	24
2.3.4 <i>Purchase Decision</i> .....	26
2.4 Pengaruh Antar Variabel.....	28
2.4.1 Hubungan antara <i>Service Quality</i> dan <i>Brand Image</i> .....	28
2.4.2 Hubungan antara <i>Brand Image</i> dan <i>Product Involvement</i> .....	29

2.4.3 Hubungan antara <i>Brand Image</i> dan <i>Purchase Decision</i> .....	30
2.4.4 Hubungan antara <i>Product Involvement</i> dan <i>Purchase Decision</i> .....	31
2.5 Kerangka Pemikiran .....	32
2.6 Hipotesis .....	33
BAB III METODE PENELITIAN .....	35
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	35
3.1.1 Variabel Penelitian .....	35
3.1.1.1 Variabel Bebas ( <i>Independent Variable</i> ).....	35
3.1.1.2 Variabel Terikat ( <i>Dependent Variable</i> ).....	35
3.1.1.3 Variabel Mediasi ( <i>Intervening Variable</i> ).....	36
3.1.2 Definisi Operasional Variabel .....	36
3.2 Populasi dan Sampel .....	39
3.2.1 Populasi.....	39
3.2.2 Sampel.....	39
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	40
3.3.1 Jenis Data .....	40
3.3.2 Sumber Data.....	40
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	41
3.4.1 Studi Kepustakaan.....	41
3.4.2 Kuesioner .....	41
3.5 Uji Kelayakan Kuesioner .....	42
3.5.1 Uji Validitas.....	42
3.5.2 Uji Reliabilitas .....	43
3.6 Teknik Analisis Data.....	44
3.6.1 Pendefinisian Konstruk Individual.....	45
3.6.2 Pengembangan Model Pengukuran Secara Keseluruhan.....	45
3.6.3 Perancangan Studi untuk Menghasilkan Hasil Empiris .....	46
3.6.4 Penilaian Validitas Model Pengukuran .....	46
3.6.5 Penentuan Tahap Model Struktural .....	50
3.6.6 Penilaian Validitas Model Struktural .....	51
BAB IV HASIL DAN ANALISIS .....	52

4.1	Deskripsi Objek Penelitian .....	52
4.1.1	Deskripsi Umum Objek Penelitian.....	52
4.1.2	Deskripsi Umum Responden .....	53
4.2	Uji Instrumen Data .....	57
4.2.1	Uji Validitas.....	57
4.2.2	Uji Reliabilitas .....	59
4.3	Uji <i>Confirmatory Factor Analysis</i> (CFA).....	60
4.3.1	Konstruk Variabel Eksogen.....	61
4.3.2	Konstruk Variabel Endogen .....	62
4.4	Hasil Uji Hipotesis .....	65
4.4.1	Diagram Alur ( <i>Path diagram</i> ).....	65
4.4.2	Konversi Diagram Alur ke dalam Persamaan Struktural.....	65
4.4.3	Input Matriks dan Estimasi Model.....	66
4.5	Uji Hipotesis.....	70
4.5.1	Hasil Uji Hipotesis .....	70
4.5.2	Analisis <i>Direct</i> , <i>Indirect</i> , dan <i>Total Effect</i> .....	77
BAB V PENUTUP.....		81
5.1	Kesimpulan.....	81
5.2	Implikasi Teoritis.....	83
5.3	Implikasi Manajerial.....	85
5.4	Keterbatasan Penelitian .....	87
5.5	Saran untuk Penelitian Mendatang.....	87
DAFTAR PUSTAKA .....		89
LAMPIRAN.....		95

FEB UNDIP