

DAFTAR ISI

	Halaman
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah.....	11
1.3. Tujuan Penelitian.....	12
1.4. Kegunaan Penelitian.....	13
1.5. Sistematika Penulisan.....	13
BAB II.....	15
TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1. Landasan Teori	15
2.1.1. Keputusan Pembelian.....	15
2.1.2. Nilai Utilitarian	17
2.1.3. Kualitas Sistem Layanan.....	21
2.1.4. Citra Perusahaan.....	24
2.1.5. Lingkungan Fisik Jasa.....	27
2.1.6. Personil Kontak.....	29
2.2. Hubungan antar Variabel.....	32

2.2.1.	Hubungan antara Kualitas Sistem Layanan dan Nilai Utilitarian ...	32
2.2.2.	Hubungan antara Nilai Utilitarian dan Keputusan Pembelian	34
2.2.3.	Hubungan antara Lingkungan fisik jasa dan Citra perusahaan	35
2.2.4.	Hubungan antara Personil kontak dan Citra Perusahaan	37
2.2.5.	Hubungan antara Citra perusahaan dan Keputusan Pembelian.....	38
2.3.	Kerangka Pemikiran Teoritis.....	40
BAB III	41
METODE PENELITIAN	41
3.1.	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	41
3.1.1.	Variabel Penelitian	41
3.1.2.	Definisi Operasional Variabel.....	43
3.2.	Populasi dan Sampel	46
3.2.1.	Populasi	46
3.2.2.	Sampel.....	46
3.3.	Jenis dan Sumber Data	47
3.4.	Metode Pengumpulan Data	48
3.5.	Metode Analisis Data	49
3.5.1.	Analisis Deskriptif	49
3.5.2.	Analisis Kuantitatif	51
3.5.3.	Uji Validitas	51
3.5.4.	Uji Reabilitas.....	52
3.5.5.	Uji Asumsi Klasik.....	52
3.5.5.1.	Uji Normalitas.....	52
3.5.5.2.	Uji Multikolonieritas.....	53
3.5.5.3.	Uji Heterokedastisitas	53
3.5.6.	Analisis Regresi Linear Berganda.....	54
3.5.7.	Uji Kelayakan Model (<i>Goodness of Fit</i>).....	55
3.5.7.1.	Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)	55
3.5.7.2.	Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t)	56
3.5.7.3	Koefisien Determinasi	56
3.5.8.	Uji Sobel	56
BAB IV	58

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	58
4.1. Deskripsi Objek Penelitian	58
4.1.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	58
4.2. Gambaran Umum Responden.....	59
4.3. Analisis Indeks Jawaban Responden.....	62
4.3.1. Analisis Indeks Jawaban Kualitas Sistem Layanan	63
4.3.2. Analisis Indeks Jawaban Lingkungan Fisik Jasa	66
4.3.3. Analisis Indeks Jawaban Personil Kontak	68
4.3.4. Analisis Indeks Jawaban Nilai Utilitarian.....	70
4.3.5. Analisis Indeks Jawaban Citra Perusahaan	72
4.3.6. Analisis Indeks Jawaban Keputusan Pembelian	74
4.4. Analisis Hasil Penelitian	77
4.4.1. Uji Validitas	77
4.4.2. Uji Reliabilitas	78
4.4.3. Uji Asumsi Klasik.....	79
4.4.3.3. Uji Normalitas.....	79
4.4.3.3. Uji Multikolonieritas.....	84
4.4.3.3. Uji Heterokedastisitas	86
4.4.4. Uji Regresi Linier Berganda	89
4.4.5. Uji Goodness of Fit.....	93
4.4.5.1. Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	93
4.4.5.2. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t)	96
4.4.5.3. Koefisien Determinasi (R^2).....	98
4.4.6. Uji Sobel	100
4.4.6.3. Uji Sobel Struktur 1	100
4.4.6.3. Uji Sobel Struktur 2	103
4.4.6.3. Uji Sobel Struktur 3	105
4.5. Pembahasan	107
4.5.1. Pengujian Hipotesis 1	107
4.5.2. Pengujian Hipotesis 2.....	109
4.5.3. Pengujian Hipotesis 3.....	110
4.5.4. Pengujian Hipotesis 4.....	111

4.5.5. Pengujian Hipotesis 5.....	112
BAB V.....	115
PENUTUP.....	115
5.1. Ringkasan Penelitian	115
5.2. Kesimpulan Masalah Penelitian	117
5.3. Implikasi Manajerial.....	120
5.4. Keterbatasan Penelitian	124
5.5. Penelitian Mendatang	124
DAFTAR PUSTAKA	126
LAMPIRAN.....	131