

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian	9
1.3.1 Tujuan Penelitian	9
1.3.2 Manfaat Penelitian	9
1.4 Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Landasan Teori.....	12
2.1.1 Citra Toko	12
2.1.2 Kualitas Layanan.....	14
2.1.3 Kualitas Produk.....	17
2.1.4 Keputusan Pembelian.....	20

2.1.5	Harga Kompetitif	23
2.2	Kerangka Pemikiran Teoritis	26
BAB III METODE PENELITIAN.....		28
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	28
3.1.1	Variabel Penelitian	28
3.1.2	Definisi Operasional	29
3.2	Populasi dan Sampel	33
3.2.1	Populasi	33
3.2.2	Sampel	33
3.3	Jenis dan Sumber Data	34
3.4	Metode Pengumpulan Data	35
3.5	Metode Analisis Data	36
3.5.1	Uji Instrumen Data	38
3.5.1.1	Uji Validitas	38
3.5.1.2	Uji Reliabilitas.....	38
3.5.2	Uji Asumsi Klasik	39
3.5.2.1	Uji Normalitas	39
3.5.2.2	Uji Multikolinieritas	40
3.5.2.3	Uji Heteroskedastisitas	40
3.5.3	Analisis Regresi Linier Berganda.....	41
3.5.4	Uji Goodness of Fit	42
3.5.4.1	Koefisien Determinasi (R^2)	42
3.5.4.2	Uji Kelayakan Model (Uji F)	43
3.5.4.3	Uji Pengaruh Kausalitas (Uji t).....	43
BAB IV HASIL DAN ANALISIS.....		45
4.1	Pendahuluan	45
4.2	Deskripsi Objek Penelitian	45
4.3	Gambaran Umum Responden	46
4.3.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
4.3.2	Responden Berdasarkan Usia.....	47

4.3.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
4.3.4 Responden Berdasarkan Pendapatan.....	49
4.3.5 Responden Berdasarkan Intensitas Mengunjungi Toko H.A Laury	50
4.3.6 Responden Berdasarkan Sumber Informan tentang Toko H.A Laury	51
4.3.7 Responden Berdasarkan Alasan Lebih Memilih Produk di Toko H.A Laury.....	52
4.4 Analisis Indeks Jawaban Responden.....	53
4.4.1 Analisis Indeks Jawaban Kualitas Layanan	54
4.4.2 Analisis Indeks Jawaban Kualitas Produk	56
4.4.3 Analisis Indeks Jawaban Citra Toko	58
4.4.4 Analisis Indeks Jawaban Harga Kompetitif	60
4.4.5 Analisis Indeks Jawaban Keputusan Pembelian	62
4.5 Analisis Hasil Penelitian	64
4.5.1 Uji Validitas	64
4.5.2 Uji Reliabilitas.....	66
4.5.3 Uji Asumsi Klasik	67
4.5.3.1 Uji Normalitas	67
4.5.3.2 Uji Multikolineritas	73
4.5.3.3 Uji Heterokedastisitas	74
4.5.4 Uji Regresi Linier Berganda	76
4.5.5 Uji Goodness of fit	79
4.5.5.1 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	79
4.5.5.2 Uji Kelayakan Model (Uji F)	81
4.5.5.3 Uji Pengaruh Kaisalitas (Uji t).....	82
4.6 Pengujian Hipotesis	84

BAB V PENUTUP.....	88
5.1 Ringkasan Penelitian	88
5.2 Kesimpulan Hipotesis.....	90
5.2.1 Kesimpulan Hipotesis 1	90
5.2.2 Kesimpulan Hipotesis 2	91
5.2.3 Kesimpulan Hipotesis 3	91
5.2.4 Kesimpulan Hipotesis 4	92
5.3 Kesimpulan Masalah Penelitian	93
5.4 Implikasi Teoritis dan Manajerial	95
5.4.1 Implikasi Teoritis	95
5.4.2 Implikasi Manajerial	97
5.5 Keterbatasan Penelitian	103
5.6 Penelitian Mendatang	103
DAFTAR PUSTAKA	105
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	109