

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI	i
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Manfaat Penelitian	14
1.5 Sistematika Penelitian	15
BAB II	17
TINJAUAN PUSTAKA	17
2.1 Landasan Teori	17
2.1.1 Perilaku Konsumen	17
2.1.2 Minat Beli (<i>Purchase Intention</i>)	20
2.1.3 Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	23
2.1.4 <i>Word Of Mouth Communication</i>	26
2.1.5 Citra Toko (<i>Store Image</i>)	29
2.1.6 Citra Merk (<i>Brand Image</i>)	34
2.2 Penelitian Terdahulu	38
2.3 Pengaruh antar variabel dan pengembangan hipotesis	48
2.3.1 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Brand Image</i>	48
2.3.2 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Purchase Intention</i>	49

2.3.3 Pengaruh <i>Word Of Mouth</i> terhadap <i>Brand Image</i>	50
2.3.4 Pengaruh <i>Word Of Mouth</i> terhadap <i>Purchase Intention</i>	51
2.3.5 Pengaruh <i>Store Image</i> terhadap <i>Brand Image</i>	52
2.2.6 Pengaruh <i>Store Image</i> terhadap <i>Purchase Intention</i>	53
2.2.7 Pengaruh <i>Brand Image</i> terhadap <i>Purchase Intention</i>	54
2.4 Hipotesis Penelitian.....	55
2.5 Model Penelitian.....	56
2.6 Dimensional Variabel	57
2.6.1 Dimensional Variabel : <i>Purchase Intention</i>	57
2.6.2 Dimensional Variabel : <i>Service Quality</i>	58
2.6.3 Dimensional Variabel : <i>Word Of Mouth</i>	58
2.6.4 Dimensional Variabel : <i>Store Image</i>	59
2.6.5 Dimensional Variabel : <i>Brand Image</i>	60
BAB III	62
METODE PENELITIAN	62
3.1 Variabel Penelitian.....	62
3.1.1 Variabel Penelitian.....	62
3.2 Populasi dan Sampel.....	67
3.2.1 Populasi.....	67
3.2.2 Sampel	67
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	68
3.3.1 Data Primer	68
3.3.2 Data Sekunder	69
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	69
3.5 Metode Analisis Data	70
3.5.1 Analisis Structural Equation Modeling (SEM)	70
3.6 Uji Kuesioner.....	80
3.6.1 Uji Validitas	81
3.6.2 Uji Reliabilitas	81
BAB IV	82
HASIL ANALISIS	82
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	82
4.2 Gambaran Responden Penelitian.....	83

4.3 Analisis Data	90
4.3.1 Pengujian Asumsi-asumsi SEM	90
4.3.2 Evaluasi Model Pengukuran	93
4.3.3 Evaluasi Model Struktural	95
4.3.4 Hasil Pengujian Hipotesis secara parsial	99
4.3.5 Uji Simultan	103
BAB V	105
PENUTUP	105
5.1 Kesimpulan	105
5.2 Kesimpulan Masalah Penelitian	107
5.3 Implikasi Teoritis	117
5.4 Implikasi Kebijakan	124
5.5 Keterbatasan Penelitian	129
5.6 Agenda Penelitian Mendatang	129
DAFTAR PUSTAKA	132
DAFTAR LAMPIRAN	141