

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Kualitas Layanan.....	8
2.2 Citra Merek.....	11
2.3 Minat Beli.....	12
2.4 Keputusan Pembelian .....	13
2.5 Penelitian Terdahulu.....	15
2.6 Model penelitian dan Pengembangan Hipotesis.....	16
BAB III METODE PENELITIAN.....	20
3.1 Jenis Penelitian .....	20
3.2 Objek Penelitian .....	20
3.3 Populasi dan Sampel.....	20
3.3 Definisi Oprasional.....	22
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	25
3.6 Model Persamaan Structural (SEM).....	26
3.7 Uji Validitas (Outer Model) .....	26
3.8 Uji Reliabilitas .....	27
3.9 Uji Structural Model (Inner Model) .....	27
3.10 Uji Hipotesis.....	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	29

4.1 Gambaran Objek Penelitian.....	29
4.2 Karakteristik Responden .....	30
4.3 Analisis Deskriptif Variabel.....	32
4.3.1 Variabel Kualitas Layanan .....	33
4.3.2 Variabel Citra Merek .....	33
4.3.3 Variabel Keputusan Pembelian .....	35
4.3.4 Variabel Minat Beli .....	35
4.4 Analisis Outer Model (Measurement Model).....	36
4.4.1 Validitas Konvegeren (Convegeren Validity) .....	37
4.4.2. Average Variance Eextracted (AVE).....	37
4.4.3. Validitas Diskriminan (Discriminant Validity) .....	38
4.5 Uji Reliabilitas.....	39
4.6 Analisis Inner Model (Structural Model) .....	40
4.7 Pengujian Hipotesis .....	42
4.8 Pembahasan .....	45
4.8.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	45
4.8.2 Pengaruh Kualitas layanan Terhadap Minat Beli .....	45
4.8.3 Pengaruh Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian.....	46
4.8.4 Pengaruh Citra Merek terhadap Minat Beli.....	46
4.8.5 Pengaruh Minat Beli terhadap Keputusan Pembelian.....	49
4.8.6 Pengaruh Minat Beli Memediasi Hubungan Antara Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian .....	47
4.8.7 Pengaruh Minat Beli Memediasi Hubungan Antara Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian.....	50
BAB V KESIMPULAN .....	49
5.1. Kesimpulan.....	49
5.2. Saran .....	50
DAFTAR PUSTAKA .....	52
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	59
Lampiran 1. 1 Kuesioner Penelitian .....	60

Lampiran 1.2 Kualitas Layanan .....	62
Lampiran 1.3 Variabel Citra Merek .....	65
Lampiran 1.4 Variabel Minat Beli .....	67
Lampiran 1. 5 Variabel Keputusan Pembelian.....	70
Lampiran 1.6 Hasil Uji SmartPLS .....	73
Lampiran 1.7 Formulir Pengajuan Sidang Skripsi.....	74
Lampiran 1.8 Formulir Penulisan Skripsi .....	75
Lampiran 1.9 Formulir Bimbingan .....	76

