

DAFTAR ISI

COVER.....	i
HALAMAN	
PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRAK	vii
INTISARI.....	viii
-Motto-.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II.....	8
KAJIAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Kualitas Layanan	8
2.1.1.1 Indikator Kualitas Layanan	9
2.1.1.2 Citra Merek	10
2.1.1.2.1 Indikator Citra Merek.....	11
2.1.3 Inovasi Produk.....	12
2.1.3.1 Indikator Inovasi Produk	13
2.1.4 Kepercayaan konsumen.....	13
2.1.4.1 Indikator Kepercayaan Konsumen	14
2.1.5 Keputusan Pembelian	15
2.1.5.1 Faktor faktor yang mempengaruhi Keputusan Pembelian.....	16
2.1.5.2 Indikator Keputusan Pembelian.....	17

2.2	Pengembangan Hipotesis	18
2.3	Model Empiric	22
BAB III	23
METODE PENELITIAN	23
3.1	Jenis Penelitian.....	23
3.2	Populasi dan Pengambilan Sampel	23
3.2.3	Teknik Pengambilan Sampel	24
3.3	Sumber Dan Metode Pengumpulan Data	25
3.4	Variabel Dan Indikator	27
3.5	Teknik Analisis.....	28
3.5.1	Uji Kualitas Data.....	28
3.5.2	Uji Asumsi Klasik.....	29
3.6	Regresi Berganda	31
3.7	Uji Hipotesis	32
3.8	Uji Sobel Test.....	34
BAB IV	37
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	37
4.1.	Gambaran Umum Responden	37
4.1.1.	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
4.1.2.	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia.....	38
4.1.3.	Tingkat Pendidikan Responden	39
4.1.4.	Pekerjaan Responden	39
4.2.	Deskripsi Persepsi Responden	40
4.2.1.	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan	41
4.2.2.	Deskripsi Variabel Citra Merek	42
4.2.3.	Deskripsi Variabel Inovasi Produk.....	43
4.2.4.	Deskripsi Variabel Kepercayaan.....	44
4.2.5.	Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian	45
4.3.	Hasil Analisis Data	46
4.3.1.	Uji Validitas dan Reliabilitas	46
4.3.1.1.	Uji Validitas	46
4.3.1.2.	Uji Reliabilitas.....	47
4.4.	Uji Asumsi Klasik	47
1.	Uji Normalitas	48
2.	Pengujian Multikolinieritas	49
3.	Pengujian Heteroskedastisitas.....	50

4.5. Analisis Jalur	52
4.6. Uji Intervening.....	57
4.7. Pembahasan.....	58
BAB V.....	63
PENUTUP.....	63
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	66
5.4 Agenda Yang Akan Datang.....	67
DAFTAR PUSTAKA	68
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	70
Lampiran 2. Tabulasi Data Responden.....	74
Lampiran 3. Hasil Output SPSS.....	77

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tabel variabel dan indikator.....	27
Tabel 4.1 Jenis kelamin Responden.....	37
Tabel 4.2 Kategori umur responden.....	38
Tabel 4.3 Tingkat pendidikan responden.....	39
Tabel 4.4 jenis pekerjaan responden.....	40
Tabel 4.5 tanggapan responden mengenai kualitas layanan	41
Tabel 4.6 tanggapan responden mengenai citra merek.....	42
Tabel 4.7 tanggapan responden mengenai inovasi produk.....	43
Tabel 4.8 tanggapan responden mengenai kepercayaan konsumen.....	44
Tabel 4.9 tanggapan responden mengenai keputusan pembelian.....	45
Tabel 4.10 hasil uji validitas.....	46
Tabel 4.11 hasil uji reabilitas.....	47
Tabel 4.12 uji normalitas.....	48
Tabel 4.12 uji multikolinieritas.....	49
Tabel 4.13 uji heterokedastisitas.....	50
Tabel 4.14 model regresi.....	51
Tabel 4.15 model regresi2.....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Kerangka Pemikiran.....	22
Gambar 4.1 uji normalitas.....	48
Gambar 4.2 Uji heterodastisitas.....	50