

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
INTISARI	vii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1. Keputusan Pembelian.....	10

2.2. Citra Perusahaan.....	14
2.3. Kepercayaan.....	16
2.4. Promosi	18
2.5. Kualitas Pelayanan	20
2.6. Model Empirik Penelitian	23

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian.....	25
3.2. Populasi dan Sampel	25
3.3. Sumber dan Jenis Data	27
3.4. Metode Pengumpulan Data	27
3.5. Variabel dan Indikator.....	28
3.6. Teknik Analisis Data.....	31

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Responden.....	36
4.2 Deskripsi Variabel Penelitian	39
4.2.1 Citra Perusahaan	39
4.2.2 Kepercayaan	41
4.2.3 Keputusan Pembelian Jasa	43
4.2.4 Promosi.....	44
4.2.5 Kualitas Pelayanan	46
4.3 Analisis Data	48
4.3.1 Pengujian Outer Model (Measurement Model).....	48

4.3.2 Pengujian Inner Struktural (Struktural Model).....	51
4.3.3 Pengujian Hipotesis	53
4.4 Pembahasan	59

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan.....	71
5.2 Implikasi Manajerial.....	73
5.3 Keterbatasan Penelitian	74
5.4 Agenda Penelitian Mendatang.....	75

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Jumlah Pengiriman Surat dan Paket di Kantor Pos Kota Palangka Raya....	6
3.1 Variabel dan Indikator Penelitian	29
4.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
4.2 Identitas Responden Berdasarkan Umur	37
4.3 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan.....	37
4.4 Identitas Responden Berdasarkan Status Perkawinan	38
4.5 Identitas Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	38
4.6 Tanggapan Responden Mengenai Citra Perusahaan.....	40
4.7 Tanggapan Responden Mengenai Kepercayaan.....	41
4.8 Tanggapan Responden Mengenai Keputusan Pembelian Jasa	43
4.9 Tanggapan Responden Mengenai Promosi	45
4.10 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan	47
4.11 <i>Cross Loadings</i>	50
4.12 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	50
4.13 <i>Composite Reliability</i>	51
4.14 <i>R-square</i>	52
4.15 <i>Path Coefficients</i> Sebelum Moderasi	53
4.16 <i>Path Coefficients</i> Setelah Moderasi.....	55
4.17 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Model Empirik Penelitian	23
4.1 Model Struktural Sebelum Moderasi	52
4.2 Model Struktural Setelah Moderasi	54

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Rekapitulasi Hasil Penelitian
- Lampiran 3 : Ringkasan Analisis Data Hasil Penelitian
- Lampiran 4 : Hasil Output SmartPLS 3
- Lampiran 5 : Surat Keterangan Penelitian