

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Pembatasan Masalah.....	6
D. Perumusan Masalah.....	6
E. Kegunaan Penelitian	7
BAB II KAJIAN TEORETIK	
A. Deskripsi Konseptual	9
1. Keputusan Pembelian.....	9
2. Citra Merek	17
3. Kualitas Pelayanan.....	25

B. Hasil Penelitian yang Relevan	30
C. Kerangka Teoretik	37
D. Perumusan Hipotesis	40
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Tujuan Penelitian.....	41
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	41
1. Tempat Penelitian	41
2. Waktu Penelitian	42
C. Metode Penelitian	42
1. Metode	42
2. Konstelasi Hubungan Antar Variabel	43
D. Populasi dan Sampling	44
E. Teknik Pengumpulan Data.....	44
1. Keputusan Pembelian (Variabel Y)	45
a. Definisi Konseptual	45
b. Definisi Operasional.....	45
c. Kisi-Kisi Instrumen Keputusan Pembelian	45
d. Validasi Instrumen Keputusan Pembelian	47
2. Citra Merek (Variabel X ₁)	49
a. Definisi Konseptual	49
b. Definisi Operasional.....	50
c. Kisi-kisi Instrumen Citra Merek.....	50
d. Validasi Instrumen Citra Merek	51

3. Kualitas Pelayanan (Variabel X_2)	54
a. Definisi Konseptual	54
b. Definisi Operasional.....	54
c. Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan	54
d. Validasi Instrumen Kualitas Pelayanan.....	56
F. Teknik Analisis Data.....	58
1. Uji Persyaratan Analisis.....	59
a. Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y Atas X	59
b. Uji Linieritas Regresi	59
2. Persamaan Regresi Linier Sederhana.....	60
3. Uji Hipotesis	60
a. Uji Signifikansi Parsial.....	60
b. Perhitungan Koefisien Korelasi	61
c. Uji-t.....	61
4. Perhitungan Koefisien Determinasi	62

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data	63
1. Keputusan Pembelian (Variabel Y)	63
2. Citra Merek (Variabel X_1)	67
3. Kualitas Pelayanan (Variabel X_2)	70
B. Pengujian Hipotesis	74
1. Persamaan Garis Regresi	74
2. Pengujian Persyaratan Analisis.....	76

a. Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi	76
b. Uji Linieritas Regresi	78
3. Pengujian Hipotesis Penelitian	79
C. Pembahasan	83
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	86
B. Implikasi	87
C. Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel II.1	Matriks Hasil Penelitian Terdahulu.....	33
Tabel II.2	Persamaan dan Perbandingan Penelitian	34
Tabel III.1	Kisi-kisi Instrumen Keputusan Pembelian (Variabel Y)	46
Tabel III.2	Skala Penilaian Instrmen Keputusan Pembelian.....	47
Tabel III.3	Kisi-kisi Instrumen Citra Merek (Variabel X_1).....	50
Tabel III.4	Skala Penilaian Instrumen Citra Merek	51
Tabel III.5	Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan (Variabel X_2)	55
Tabel III.6	Skala Penilaian Instrumen Keputusan Pembelian	56
Tabel IV.1	Distribusi Frekuensi Keputusan Pembelian	65
Tabel IV.2	Rata-rata Hitung Skor Sub Indikator Keputusan Pembelian	67
Tabel IV.3	Distribusi Frekuensi Citra Merek	68
Tabel IV.4	Rata-rata Hitung Skor Sub Indikator Citra Merek	70
Tabel IV.5	Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan	71
Tabel IV.6	Rata-rata Hitung Skor Sub Indikator Kualitas Pelayanan	73
Tabel IV.7	Hasil Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X_1	77
Tabel IV.8	Hasil Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X_2	78
Tabel IV.9	Anava untuk Keberartian dan Linearitas Persamaan Regresi Citra Merek dengan Keputusan Pembelian	80
Tabel IV.10	Pengujian Signifikansi Koefisien Korelasi Sederhana X_1 dan Y ...	80
Tabel IV.11	Anava untuk Keberartian dan Linearitas Persamaan Regresi Kualitas Pelayanan dengan Keputusan Pembelian	82
Tabel IV.12	Pengujian Signifikansi Koefisien Korelasi Sederhana X_2 dan Y ...	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	Dimensi Citra Merek	22
Gambar IV.1	Grafik Histogram Keputusan Pembelian	66
Gambar IV.2	Grafik Histogram Citra Merek	69
Gambar IV.3	Grafik Histogram Kualitas Pelayanan	72
Gambar IV.4	Persamaan Garis Regresi $\hat{Y} = 36,64 + 0,79X_1$	75
Gambar IV.5	Persamaan Garis Regresi $\hat{Y} = 23,68 + 0,82X_2$	76

DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul	Halaman
Lampiran 1	Surat Ijin Penelitian di RW 001 Kelurahan Tanah Tinggi	93
Lampiran 2	Surat Balasan Penelitian dari Ketua RW 001 Kel. Tanah Tinggi	94
Lampiran 3	Survei Awal	95
Lampiran 4	Kuesioner Penelitian Uji Coba Variabel Y	96
Lampiran 5	Skor Uji Coba Instrumen Variabel Y	99
Lampiran 6	Perhitungan Analisis Butir Variabel Y	100
Lampiran 7	Data Perhitungan Validasi Variabel Y	101
Lampiran 8	Skor Uji Coba Instrumen Setelah Validasi Variabel Y	102
Lampiran 9	Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Reliabilitas Variabel Y (Keputusan Pembelian)	103
Lampiran 10	Kuesioner Penelitian Uji Coba Variabel X ₁	104
Lampiran 11	Skor Uji Coba Instrumen Variabel X ₁	107
Lampiran 12	Perhitungan Analisis Butir Variabel X ₁	108
Lampiran 13	Data Perhitungan Validasi Variabel X ₁	109
Lampiran 14	Skor Uji Coba Instrumen Setelah Validasi Variabel X ₁	110
Lampiran 15	Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Reliabilitas Variabel X ₁ (Citra Merek)	111
Lampiran 16	Kuesioner Penelitian Uji Coba Variabel X ₂	112
Lampiran 17	Skor Uji Coba Instrumen Variabel X ₂	115
Lampiran 18	Perhitungan Analisis Butir Variabel X ₂	116
Lampiran 19	Data Perhitungan Validasi Variabel X ₂	117

Lampiran 20	Skor Uji Coba Instrumen Setelah Validasi Variabel X ₂	118
Lampiran 21	Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Reliabilitas Variabel X ₂ (Kualitas Pelayanan)	119
Lampiran 22	Kuesioner Penelitian Final Variabel Y	120
Lampiran 23	Kuesioner Penelitian Final Variabel X ₁	123
Lampiran 24	Kuesioner Penelitian Final Variabel X ₂	126
Lampiran 25	Data Mentah Variabel Y (Keputusan Pembelian)	129
Lampiran 26	Data Mentah Variabel X ₁ (Citra Merek)	130
Lampiran 27	Data Mentah Variabel X ₂ (Kualitas Pelayanan)	131
Lampiran 28	Data Mentah Variabel Y dan X ₁	132
Lampiran 29	Rekapitulasi Skor Total Instrumen Hasil Penelitian Variabel Y dan X ₁	133
Lampiran 30	Perhitungan Rata-Rata, Varians dan Simpangan Baku Variabel X ₁ dan Y	134
Lampiran 31	Tabel Perhitungan Rata-Rata, Varians dan Simpangan Baku Variabel X ₁ dan Y	135
Lampiran 32	Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Y.....	136
Lampiran 33	Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram X ₁	137
Lampiran 34	Grafik Histogram Variabel Y (Keputusan Pembelian)	138
Lampiran 35	Grafik Histogram Variabel X ₁ (Citra Merek).....	139
Lampiran 36	Perhitungan Persamaan Regresi Linear Sederhana X ₁ dan Y.....	140
Lampiran 37	Grafik Persamaan Regresi Y atas X ₁	141
Lampiran 38	Tabel untuk Menghitung $\hat{Y} = 36,64 + 0,79X_1$	142

Lampiran 39	Tabel Perhitungan Rata-Rata, Varians dan Simpangan Baku Regresi Y atas X_1	143
Lampiran 40	Perhitungan Rata-Rata, Varians dan Simpangan Baku Regresi Y atas X_1	144
Lampiran 41	Perhitungan Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X_1	145
Lampiran 42	Langkah Perhitungan Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X_1	146
Lampiran 43	Perhitungan JK (G) Y atas X_1	147
Lampiran 44	Perhitungan Uji Keberartian Regresi Y atas X_1	148
Lampiran 45	Perhitungan Uji Kelinieran Regresi Y atas X_1	149
Lampiran 46	Tabel ANAVA Uji Keberartian dan Uji Kelinieran Regresi Y atas X_1	150
Lampiran 47	Perhitungan Koefisien Korelasi <i>Product Moment</i> X_1 dan Y	151
Lampiran 48	Perhitungan Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji-t) pada X_1 dan Y	152
Lampiran 49	Perhitungan Koefisien Determinasi Y atas X_1	153
Lampiran 50	Skor Indikator Dominan Variabel Y (Keputusan Pembelian)....	154
Lampiran 51	Skor Indikator Dominan Variabel X_1 (Citra Merek).....	155
Lampiran 52	Data Mentah Variabel Y dan X_2	156
Lampiran 53	Rekapitulasi Skor Total Instrumen Hasil Penelitian Variabel Y dan X_2	157
Lampiran 54	Perhitungan Rata-Rata, Varians dan Simpangan Baku Variabel X_2 dan Y	158

Lampiran 55	Tabel Perhitungan Rata-Rata, Varians dan Simpangan Baku Variabel X_2 dan Y	159
Lampiran 56	Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram X_2	160
Lampiran 57	Grafik Histogram Variabel X_2 (Kualitas Pelayanan)	161
Lampiran 58	Perhitungan Persamaan Regresi Linear Sederhana X_2 dan Y	162
Lampiran 59	Grafik Persamaan Regresi Y atas X_2	163
Lampiran 60	Tabel untuk Menghitung $\hat{Y} = 23,68 + 0,82X_2$	164
Lampiran 61	Tabel Perhitungan Rata-Rata, Varians dan Simpangan Baku Regresi Y atas X_2	165
Lampiran 62	Perhitungan Rata-Rata, Varians dan Simpangan Baku Regresi Y atas X_2	166
Lampiran 63	Perhitungan Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X_2	167
Lampiran 64	Langkah Perhitungan Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X_2	168
Lampiran 65	Perhitungan JK (G) Y atas X_2	169
Lampiran 66	Perhitungan Uji Keberartian Regresi Y atas X_2	170
Lampiran 67	Perhitungan Uji Kelinieran Regresi Y atas X_2	171
Lampiran 68	Tabel ANAVA Uji Keberartian dan Uji Kelinieran Regresi Y atas X_2	172
Lampiran 69	Perhitungan Koefisien Korelasi Product Moment X_2 dan Y.....	173
Lampiran 70	Perhitungan Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji-t) pada X_2 dan Y	174
Lampiran 71	Perhitungan Koefisien Determinasi Y atas X_2	175

Lampiran 72	Skor Indikator Dominan Variabel X ₂ (Kualitas Pelayanan).....	176
Lampiran 73	Tabel Nilai-Nilai r <i>Product Moment</i> dari <i>Pearson</i>	177
Lampiran 74	Nilai Kritis L untuk Uji <i>Lilliefors</i>	178
Lampiran 75	Tabel Kurva Normal	179
Lampiran 76	Tabel Nilai-Nilai untuk Distribusi t.....	180
Lampiran 77	Tabel Nilai-Nilai dalam Distribusi F	181
Lampiran 78	Daftar Nama Responden Uji Coba	185
Lampiran 79	Daftar Nama Responden Final	186
Lampiran 80	Daftar Nama Responden Survei Awal	189
Lampiran 81	Hasil Data Survei Awal	194