

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Pembatasan Masalah	7
D. Perumusan Masalah.....	7
E. Kegunaan Penelitian	8
BAB II.....	9
KAJIAN TEORETIK.....	9
A. Deskripsi Konseptual	9
1. Keputusan Pembelian.....	9

2. Citra Merek	14
3. Pelayanan Purna Jual.....	20
B. Hasil Penelitian yang Relevan.....	25
C. Kerangka Teoretik	39
D. Perumusan Hipotesis	42
BAB III	43
METODOLOGI PENELITIAN.....	43
A. Tujuan Penelitian.....	43
B. Tempat dan Waktu Penelitian	43
1. Tempat Penelitian.....	43
2. Waktu Penelitian	44
C. Metode Penelitian.....	44
1. Metode	44
2. Konstelasi Hubungan antar Variabel	45
D. Populasi dan Sampling	46
E. Teknik Pengumpulan Data	47
1. Keputusan Pembelian.....	47
2. Citra Merek	53
3. Pelayanan Purna Jual.....	57
F. Teknik Analisis Data.....	62
1. Uji Persyaratan Analisis	62
2. Persamaan Regresi Linier Berganda	63
3. Uji Hipotesis	64

4. Analisis Korelasi Ganda.....	66
5. Perhitungan Koefisien Determinasi	66
BAB IV	67
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	67
A. Deskripsi Data	67
1. Keputusan Pembelian (Y)	67
2. Citra Merek (X1).....	70
3. Pelayanan Purna Jual (X2).....	73
B. Pengujian Hipotesis	76
1. Persyaratan Analisis	76
2. Persamaan Regresi Berganda.....	78
3. Uji Hipotesis	80
4. Analisis Korelasi Ganda.....	82
5. Perhitungan Koefisien Determinasi	83
C. Pembahasan	83
BAB V.....	85
KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN	85
A. Kesimpulan	85
B. Implikasi	86
C. Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN.....	91
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	157