

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERYATAAN PERSETUJUAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah dan Pembatasan Masalah	5
1.2.1 Identifikasi Masalah	5
1.2.2 Pembatasan Masalah	5
1.3 Rumusan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1.1 Kualitas Layanan	7
2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	8
2.2.1 Citra Merek	8
2.2.2 Manfaat Merek	9
2.2.3 Dimensi Citra Merek	10
2.2.4 Peranan Citra Merek	10
2.3.1 Keputusan Pembelian	11
2.3.2 Proses Keputusan Pembelian	11
2.3.3 Dimensi dan Indikator Keputusan Pembelian	12
2.4.1 Minat Beli	13
2.4.2 Indikator Minat Beli	14
2.5 Penelitian Terdahulu	14
2.6 Hubungan Antar Variabel	17
2.6.1 Hubungan Kualitas layanan(X1) terhadap Minat Beli (Z)	17
2.6.2 Hubungan Citra Merek (X2) terhadap Minat Beli (Z)	17
2.6.3 Hubungan Minat Beli (Z) terhadap Keputusan Pembelian (Y)	18
2.6.4 Hubungan Kualitas Layanan (X1) terhadap Keputusan Pembelian (Y)	18

2.6.5 Hubungan Citra Merek (X2) terhadap Keputusan Pembelian Y).....	18
2.7 Hipotesis	19
2.8 Model Penelitian	19
BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 Desain Riset	20
3.2 Jenis dan Sumber Data	20
3.2.1 Jenis Data	20
3.2.2 Sumber Data	21
3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	21
3.3.1 Populasi	21
3.3.2 Sampel	21
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel	22
3.4 Unit Analisis	22
3.5 Definisi Operasional Variabel	22
3.5.1 Kualitas layanan (X1)	23
3.5.2 Citra Merek (X2)	24
3.5.3 Keputusan pembelian (Y)	24
3.5.4 Minat Beli (Z)	24
3.6 Teknik Analisis Data	24
3.6.1 Uji Validitas	25
3.6.2 Uji Reliabilitas	25
3.6.3 Analisis Jalur (Path Analysis)	26
3.6.4 Uji t	29
3.6.5 Koefisien Determinasi	29
BAB IV HASIL PENELITIAN	30
4.1 Hasil Penelitian	30
4.1.1 Karakteristik Responden	30
4.1.2 Uji Validitas	33
4.1.3 Uji Reliabilitas	35
4.1.4 Analisis Deskriptif	36
4.1.5 Analisis Jalur (Path Analysis)	41
4.1.5.1 Analisis Jalur Tahap 1	41
4.1.5.2 Analisis Jalur Tahap 2	44
4.1.5.3 Analisis jalur Gabungan Tahap 1 dan 2	48
BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	50
5.1 Pembahasan Hasil Penelitian	50
5.1.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Beli	50
5.1.2 Pengaruh Citra Merek Terhadap Minat Beli	53
5.1.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	51
5.1.4 Pengaruh Minat Beli Terhadap Terhadap Keputusan Pembelian	52
5.1.5 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Minat Beli.....	53

5.1.6 Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Minat Beli	53
5.2 Temuan Penelitian	53
5.3 Keterbatasan Penelitian	54
BAB VI PENUTUP.....	55
6.1 Kesimpulan	55
6.2 Saran	56
6.3 Implikasi Penelitian	56
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN	59

DAFTAR TABEL

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Top Brand Simcard Prabayar (2015-2018).....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1 Skala Likert.....	20
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	22
Tabel 3.3 Cronbach Alpha.....	26
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	30
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan usia	30
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	31
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Berapa Kali Responden Melakukan Pembelian disitus Lazada	31
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Penghasilan	32
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas	32
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas	35
Tabel 4.8 Indeks Kualitas Layanan.....	37
Tabel 4.9 Indeks Citra Merek	38
Tabel 4.10 Indeks Keputusan Pembelian.....	39
Tabel 4. 11 Indeks Minat Beli.....	40
Tabel 4.12 Nilai Koefisiensi Regresi Uji t	41
Tabel 4.13 Nilai Koefisiensi Determinasi Kualitas layanan dan Citra Merek Terhadap Minat Beli	42
Tabel 4.14 Nilai Koefisiensi Regresi Uji T	44
Tabel 4.15 Nilai Koefisiensi Determinasi Kualitas layanan, Citra Merek Dan Minat Beli Terhadap Keputusan Pembelian.....	45
Tabel 4.16 Hasil Perhitungan Pengaruh	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perangkat Akses Internet	1
Gambar 1.2 : Komentar pelanggan kartu indosat	3
Gambar 2.8 Model Penelitian	19
Gambar 3.1 Hubungan Kausal Substruktur 1	28
Gambar 3.2 Hubungan Kausal Substruktur 2	28
Gambar 4.1 Tahap 1 Analisis Jalur	39
Gambar 4.2 Tahap 2 Analisis Jalur	43
Gambar 4.3 Analisis Jalur Gabungan Tahap 1 dan 2	44

DAFTAR LAMPIRAN

No. Daftar Tabel

1. Surat Permohonan Pengisian Kuesioner.....	54
2. Tabulasi Data Karakteristik 30-170 Responden	60
3. Tabulasi Data Pre-Test 30 Responden.....	60
4. Tabulasi Data 170 Respondent	65
5. Hasil Uji Validitas.....	83
6. Hasil Uji Reliabilitas.....	86
7. Hasil Analisis Jalur	90