

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN KEASLIAN.....	iii
ABSTRAKSI.....	iv
ABSTRACT.....	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	10
B. Penelitian Terdahulu	50
C. Pengaruh Antar Variabel dan Hipotesis.....	52
D. Kerangka Pemikiran	63
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Rancangan Penelitian	64
B. Objek dan Waktu Penelitian	64
C. Populasi	64
D. Sampel dan Teknik <i>Sampling</i>	65
E. Teknik Pengambilan Sampel	65
F. Besaran Sampel.....	66

G.	Jenis Data dan Prosedur Pengambilan Data.....	66
H.	Klasifikasi Variabel Penelitian	67
I.	Definisi Operasional Variabel	67
J.	Skala Pengukuran Variabel.....	70
K.	Uji Instrumen.....	71
L.	Teknik Analisis Data	74
M.	Uji Hipotesis	76

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A.	Deskripsi Hasil Penelitian	81
B.	Pembahasan	98

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A.	Kesimpulan	104
B.	Saran	105

DAFTAR PUSTAKA	107
----------------------	-----

LAMPIRAN.....	111
---------------	-----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Perilaku Konsumen	12
Gambar 2.2 Proses Keputusan Pembelian	22
Gambar 2.3 Model Komunikasi Pemasaran.....	47
Gambar 2.4 Model Perilaku Konsumen	53
Gambar 2.5 Kerangka Pemikiran.....	63

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penjualan <i>Smartphone</i> Quartal 4 Tahun 2015, 2016, 2017.....	3
Tabel 2.1 Dimensi dan Atribut Model Servequal	44
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	50
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	68
Tabel 3.2 Skala Linket.....	70
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas	72
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas	73
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	82
Tabel 4.2 Usia Responden	83
Tabel 4.3 Syarat Menggunakan Samsung	83
Tabel 4.4 Syarat Pernah Membeli Samsung di Agen Resmi	84
Tabel 4.5 Syarat Mengetahui Fenomena <i>Recall Note 7</i>	85
Tabel 4.6 Syarat Mengetahui Promosi Samsung.....	86
Tabel 4.7 Jenis Pekerjaan Responden	86
Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Citra Merek.....	88
Tabel 4.9 Deskripsi Variabel Kualitas Produk.....	89
Tabel 4.10 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan.....	90
Tabel 4.11 Deskripsi Variabel Komunikasi Pemasaran.....	91
Tabel 4.12 Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian.....	92
Tabel 4.13 Regresi Linier Berganda	93
Tabel 4.14 Hasil Uji F.....	94
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	95

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	111
Lampiran 2 Data Responden	116
Lampiran 3 Output SPSS.....	131