**DAFTAR ISI**

[HALAMAN JUDUL i](#_Toc9618030)

[PENGESAHAN](#_Toc9618031) ii

[ABSTRAK iii](#_Toc9618032)

[*ABSTRACT* iv](#_Toc9618033)

[KATA PENGANTAR v](#_Toc9618034)

[DAFTAR ISI vi](#_Toc9618035)i

[DAFTAR TABEL ix](#_Toc9618036)

[DAFTAR GAMBAR x](#_Toc9618037)

[DAFTAR LAMPIRAN x](#_Toc9618037)i

[BAB I. PENDAHULUAN 1](#_Toc9618038)

[A. Latar Belakang Masalah 1](#_Toc9618039)

[B. Identifikasi Masalah](#_Toc9618040) 5

[C. Batasan Masalah](#_Toc9618041) 6

[D. Batasan Penelitian](#_Toc9618042) 6

[E. Rumusan Masalah](#_Toc9618043) 7

[F. Tujuan Penelitian 7](#_Toc9618044)

[G. Manfaat Penelitian](#_Toc9618045) 7

[BAB II. KAJIAN PUSTAKA](#_Toc9618046) 9

[A. Landasan Teori](#_Toc9618047) 9

[B. Citra Merek](#_Toc9618048) 9

[C. Kualitas Layanan](#_Toc9618049) 11

[D. Keputusan Pembelian 13](#_Toc9618050)

[E. Penelitian Terdahulu 20](#_Toc9618051)

[F. Kerangka Pemikiran 20](#_Toc9618052)

[G. Hipotesis Penelitian](#_Toc9618053) 23

[BAB III. METODELOGI PENELITIAN](#_Toc9618055) 24

[A. Obyek Penelitian](#_Toc9618056) 24

[B. Desain Penelitian](#_Toc9618057) 24

[C. Variabel Penelitian 2](#_Toc9618058)6

[D. Teknik Pengumpulan Data 30](#_Toc9618059)

[E. Teknik Pengambilan Sampel](#_Toc9618060) 33

[F. Teknik Analisis Data](#_Toc9618061) 33

[BAB IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN 42](#_Toc9618062)

[A. Gambaran Umum Objek Penelitian](#_Toc9618063) 42

[B. Analisis Deskriptif](#_Toc9618064) 43

[C. Hasil Penelitian](#_Toc9618065) 61

[D. Pembahasan](#_Toc9618066) 62

[BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN](#_Toc9618067) 65

[A. Kesimpulan](#_Toc9618068) 64

[B. Saran](#_Toc9618069) 64

[DAFTAR PUSTAKA](#_Toc9618070) 66

[LAMPIRAN](#_Toc9618071) 68