

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTAKSI	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi dan Pembatasan Masalah	7
1.2.1. Identifikasi Masalah	7
1.2.2. Pembatasan Masalah	8
1.3. Perumusan Masalah	8
1.4. Tujuan Penelitian	9
1.5. Manfaat Penelitian	9
BAB II LANDASAN TEORI	12
2.1. Tinjauan Teori	12
2.1.1. Kualitas Produk	12
2.1.1.1. Dimensi Kualitas Produk	13
2.1.1.2. Tahap-Tahap untuk Mengelola Kualitas Produk	15
2.1.2. Harga	15
2.1.2.1. Peranan Harga	17
2.1.2.2. Dimensi Harga	19
2.1.2.3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Harga	19
2.1.3. Kualitas Pelayanan	21
2.1.3.1. Dimensi Kualitas Pelayanan	23
2.1.3.2. Karakteristik Kualitas Pelayanan	24
2.1.4. Keputusan Pembelian	25
2.1.4.1. Dimensi Keputusan Pembelian	28
2.1.4.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian	29
2.2. Penelitian Terdahulu	31
2.3. Hubungan Antar Variabel	35
2.3.1. Variabel Kualitas Produk terhadap Variabel Keputusan Pembelian	35

2.3.2. Variabel Harga terhadap Variabel Keputusan Pembelian	35
2.3.3. Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Variabel Keputusan Pembelian	36
2.3.4. Variabel Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Variabel Keputusan Pembelian	36
2.3.5. Variabel Kualitas Produk terhadap Variabel Keputusan Pembelian sebagai variabel yang paling dominan	37
2.4. Hipotesis	37
2.5. Model Penelitian	38
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1. Desain Riset	39
3.2. Jenis dan Sumber Data	39
3.2.1. Jenis Data	39
3.2.2. Sumber Data	40
3.3. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	41
3.3.1. Populasi	41
3.3.2. Sampel	41
3.3.3. Teknik Pengambilan Sampel	42
3.4. Unit Analisis	43
3.5. Definisi Operasional Variabel	43
3.5.1. Kualitas Produk (X1)	44
3.5.2. Harga (X2)	44
3.5.3. Kualitas Pelayanan (X3)	45
3.5.4. Keputusan Pembelian (Y)	46
3.6. Teknik Analisis Data	49
3.6.1. Uji Validitas	49
3.6.2. Uji Reliabilitas	49
3.6.3. Uji Regresi Berganda	51
3.6.4. Uji t	51
3.6.5. Uji F	52
3.6.6. Koefisien Determinasi	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
4.1. Karakteristik Responden	54
4.1.1. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
4.1.2. Data Responden Berdasarkan Usia	55
4.1.3. Data Responden Berdasarkan Pendidikan	56
4.1.4. Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	57
4.1.5. Data Responden Berdasarkan Pendapatan	58
4.1.6. Data Responden Berdasarkan Faktor yang Menjadi Pertimbangan dalam Melakukan Keputusan Pembelian	59
4.2. Hasil Penelitian	62
4.2.1. Hasil Uji Validitas	62
4.2.2. Hasil Uji Reliabilitas	64
4.2.3. Analisis Regresi Linier Berganda	65

4.2.4. Uji t	67
4.2.5. Uji F	70
4.2.6. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	71
4.3. Pembahasan Hasil Penelitian	72
4.3.1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	72
4.3.2. Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian	73
4.3.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	75
4.3.4. Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	76
4.3.5. Variabel Harga yang Paling Dominan Terhadap Keputusan Pembelian	76
4.4. Temuan Penelitian	77
4.5. Keterbatasan Penelitian	78
BAB V KESIMPULAN, SARAN DAN IMPLIKASI	79
5.1. Kesimpulan	79
5.2. Saran	80
5.3. Implikasi Hasil Penelitian	81
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN	87