

DAFTAR ISI

| | HALAMAN |
|---|---------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| LEMBAR PERSETUJUAN | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN | iii |
| KATA PENGANTAR | ix |
| ABSTRAK | vi |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR TABEL | x |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2. Identifikasi Masalah dan Pembatasan Masalah..... | 6 |
| 1.2.1. Identifikasi Masalah | 6 |
| 1.2.2. Pembatasan Masalah | 7 |
| 1.3. Perumusan Masalah | 7 |
| 1.4. Tujuan Penelitian..... | 8 |
| 1.5. Manfaat Penelitian..... | 8 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 10 |
| 2.1. Perilaku Konsumen..... | 10 |
| 2.1.1. Klasifikasi Konsumen | 12 |
| 2.1.2. Keputusan Pembelian..... | 12 |
| 2.1.3. kualitas Produk..... | 17 |
| 2.1.4. Harga | 19 |
| 2.1.5. Kepuasan Konsumen..... | 23 |
| 2.2. Hasil Penelitian Terdahulu | 25 |
| 2.3. Hubungan antar Variabel..... | 28 |
| 2.4. Hipotesis..... | 30 |
| 2.5. Model Penelitian..... | 31 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 32 |
| 3.1. Desain Penelitian..... | 32 |
| 3.2. Jenis dan Sumber Data..... | 32 |
| 3.2.1. Jenis Data | 32 |
| 3.2.2. Sumber Data | 34 |

| | | |
|--|--|-----------|
| 3.3. | Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel..... | 34 |
| 3.3.1. | Populasi | 34 |
| 3.3.2. | Sampel | 35 |
| 3.3.3. | Teknik Pengambilan Sampel | 36 |
| 3.3.3.1. | Kuisione | 36 |
| 3.4. | Unit Analisis | 37 |
| 3.5. | Definisi Operasional Variabel | 37 |
| 3.6. | Teknik Analisis Data..... | 40 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | | 47 |
| 4.1. | Hasil Penelitian | 47 |
| 4.1.1. | Karakteristik Responden | 47 |
| 4.1.2. | Hasil Penelitian | 53 |
| 4.1.3. | Analisis Jalur | 56 |
| 4.1.3.1. | Analisis Jalur Tahap I | 57 |
| 4.1.3.2. | Analisis Jalur Tahap II | 60 |
| 4.1.3.3. | Analisis Jalur Gabungan Tahap I dan II | 64 |
| 4.1.4. | Perhitungan Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Antar Variabel | 66 |
| 4.1.5. | Skala Pengukuran Nilai Indeks | 67 |
| 4.2. | Pembahasan | 71 |
| 4.3. | Temuan Penelitian | 76 |
| 4.4. | Keterbatasan Penelitian | 77 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | | 79 |
| 5.1. | Kesimpulan | 79 |
| 5.2. | Saran | 81 |
| 5.2.1. | Bagi Perusahaan | 81 |
| 5.2.2. | Bagi Penelitian Selanjutnya | 84 |
| 5.3. | Implikasi Penelitian | 84 |
| 5.3.1. | Implikasi Teoritis | 84 |
| 5.3.2. | Implikasi Praktis | 85 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | | 86 |
| LAMPIRAN..... | | 89 |