

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi dan Pembatasan Masalah .....	4
1.2.1 Identifikasi Masalah .....	4
1.2.2 Pembatasan Masalah .....	5
1.3 Rumusan Masalah .....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>7</b>
2.1 Tinjauan Teori .....	7
2.1. Perilaku Konsumen .....	7
2.2 Kualitas Pelayanan.....	9

2.2.1 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	11
2.3 Kualitas Produk .....	12
2.3.1 Dimensi Kualitas Produk .....	12
2.4 Promosi .....	13
2.4.2 Indikator Promosi .....	14
2.5 Keputusan Pembelian.....	16
2.5.1 Macam- Macam Keputusan Pembelian .....	17
2.5.2 Faktor- Faktor Keputusan Pembelian .....	17
2.5.3 Tahap- Tahap Keputusan Pembelian .....	18
2.6 Penelitian Terdahulu .....	20
2.7 Hubungan Antar Variabel .....	21
2.8 Hipotesis .....	22
2.9 Model Penelitian .....	24
<b>BAB III METODELOGI PENELITIAN.....</b>	<b>25</b>
3.1 Desain Riset .....	25
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	25
3.2.1 Jenis Data.....	25
3.2.2 Sumber Data .....	26
3.3 Populasi, Sampel, Teknik Pengumpulan Sampel .....	26
3.3.1 Populasi.....	26
3.3.2 Sampel .....	27
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel .....	27
3.4 Unit Analisis Data.....	28
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	28
3.6 Teknik Analisis Data.....	31
3.7 Metode Analisis Data.....	31

3.7.1 Analisis Kuantitatif .....	31
3.8 Uji Instrumen Penelitian .....	32
3.8.1. Uji Validitas .....	32
3.8.2 Uji Realibilitas .....	33
3.9 Uji Asumsi Klasik.....	34
3.9.1 Uji Multikolinearitas.....	34
3.9.2 Uji Heterokedisitas .....	35
3.9.3 Uji Auto Korelasi.....	36
3.10 Analisis Regresi Linier Berganda .....	37
3.11 Uji Hipotesis .....	37
3.11.1 Uji t .....	37
3.11.2 Uji f.....	38
3.11.3 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	39
<b>Bab IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>40</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	40
4.1.1 Karakteristik Responden.....	40
4.1.2 Uji Validitas.....	44
4.1.3 Uji Reliabilitas .....	46
4.1.4 Uji Asumsi Klasik.....	47
4.1.4.1 Uji Multikolinearitas .....	47
4.1.4.2 Uji Heterokedasitas .....	49
4.1.4.3 Uji Auto Korelasi .....	50
4.1.5 Analisis Regresi Linear Berganda .....	51
4.1.6 Uji Hipotesis .....	52
4.1.6.1 Uji t.....	52
4.1.6.2 Uji F.....	54

4.1.6.3 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	55
4.2 Berdasarkan Hasil Penelitian.....	56
4.3 Temuan Penelitian.....	60
4.4 Keterbatasan Penelitian.....	61
<b>Bab V KESIMPULAN, SARAN DAN IMPLIKASI PENELITIAN.....</b>	<b>62</b>
5.1 Kesimpulan.....	62
5.2 Saran.....	64
5.3 Implikasi Penelitian.....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>67</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>69</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Market Share Majalah SWA Kategori Donat 2012-2016 .....	3
Tabel 2.1 Analisis Perilaku Kosumen.....	10
Tabel 2.8 Penelitian Terdahulu .....	22
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	28
Tabel 4.1 Karakteristik Reponden berdasarkan Jenis Kelamin .....	40
Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia .....	41
Tabel 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	42
Tabel 4.4 Karakteristik Responden berdasarkan Pendapatan Per-bulan.....	43
Tabel 4.5 Karakteristik Responden berdasarkan Pembelian Ulang.....	44
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas.....	45
Tabel 4.7 Hasil Uji Relibilitas.....	47
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas .....	49
Tabel 4.9 Hasil Uji Auto Korelasi .....	51
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	52
Tabel 4.11 Hasil Uji t.....	54
Tabel 4.12 Hasil Uji F.....	55
Tabel 4.13 Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	56

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Hasil Pra Survey .....	3
Gambar 2.1 Gambar Tahap-Tahap Keputusan Pembelian.....	21
Gambar 2.9 Model Penelitian .....	24
Gambar 4.1 Hasil Uji Heterokedasitas.....	50

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Pra Survey .....	69
Lampiran 2 Kuesioner.....	71
Lampiran 3 Tabulasi 30 Responden.....	74
Lampiran 4 Tabulasi 100 Responden.....	75
Lampiran 5 Karakteristik 30 Responden.....	80
Lampiran 6 Karakteristik 100 Responden.....	81
Lampiran 7 Uji Validitas.....	83
Lampiran 8 Uji Reliabilitas .....	87
Lampiran 9 Analisis Regresi Linear Berganda .....	88
Lampiran 10 Tabel $r$ <i>product moment</i> .....	89