

## DAFTAR ISI

|                                      | Halaman  |
|--------------------------------------|----------|
| HALAMAN JUDUL .....                  | i        |
| HALAMAN PERSETUJUAN .....            | ii       |
| HALAMAN PENGESAHAN.....              | iii      |
| KATA PENGANTAR.....                  | iv       |
| ABSTRAKSI.....                       | vi       |
| <i>ABSTRACT</i> .....                | vii      |
| DAFTAR ISI.....                      | viii     |
| DAFTAR TABEL .....                   | xii      |
| DAFTAR GAMBAR.....                   | xiii     |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                | xiv      |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>        | <b>1</b> |
| 1.1 Latar Belakang .....             | 1        |
| 1.2 Identifikasi Masalah .....       | 5        |
| 1.3 Pembatasan Masalah .....         | 6        |
| 1.4 Perumusan Masalah .....          | 6        |
| 1.5 Tujuan Penelitian .....          | 7        |
| 1.6 Manfaat Penelitian .....         | 7        |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>   | <b>9</b> |
| 2.1 Kualitas Produk .....            | 9        |
| 2.1.1 Klasifikasi Produk .....       | 15       |
| 2.2 Kualitas Layanan.....            | 17       |
| 2.2.1 Klasifikasi Layanan .....      | 22       |
| 2.3 Keputusan Pembelian .....        | 24       |
| 2.4 Hasil Penelitian Sebelumnya..... | 31       |

|                                        |                                                                                    |           |
|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.5                                    | Hubungan Antar Variabel.....                                                       | 33        |
| 2.5.1                                  | Hubungan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian .....                        | 33        |
| 2.5.2                                  | Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian.....                        | 34        |
| 2.5.3                                  | Hubungan Kualitas Produk dan Kualitas Layanan<br>Terhadap Keputusan Pembelian..... | 34        |
| 2.6                                    | Hipotesis .....                                                                    | 35        |
| 2.7                                    | Model Penelitian.....                                                              | 36        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b> |                                                                                    | <b>38</b> |
| 3.1                                    | Desain Riset.....                                                                  | 38        |
| 3.2                                    | Jenis dan Sumber Data .....                                                        | 38        |
| 3.2.1                                  | Jenis Data.....                                                                    | 38        |
| 3.2.2                                  | Sumber Data .....                                                                  | 38        |
| 3.3                                    | Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....                               | 39        |
| 3.3.1                                  | Populasi .....                                                                     | 39        |
| 3.3.2                                  | Sampel .....                                                                       | 39        |
| 3.3.3                                  | Teknik Pengambilan Sampel.....                                                     | 40        |
| 3.4                                    | Unit Analisis.....                                                                 | 40        |
| 3.5                                    | Definisi Operasional.....                                                          | 41        |
| 3.6                                    | Teknik Analisis Data .....                                                         | 45        |
| 3.6.1                                  | Uji Validitas.....                                                                 | 46        |
| 3.6.2                                  | Uji Reliabilitas.....                                                              | 48        |
| 3.6.3                                  | Uji Normalitas .....                                                               | 49        |
| 3.6.4                                  | Uji Multikolonieritas .....                                                        | 50        |
| 3.6.5                                  | Uji Heteroskedastisitas .....                                                      | 50        |
| 3.6.6                                  | Analisis Regresi Linier Berganda.....                                              | 51        |
| 3.6.7                                  | Uji T (Signifikan Parsial) .....                                                   | 52        |
| 3.6.8                                  | Uji F (Uji Simultan).....                                                          | 53        |

|                                                         |           |
|---------------------------------------------------------|-----------|
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>      | <b>55</b> |
| 4.1    Karakteristik Responden .....                    | 55        |
| 4.1.1    Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..... | 55        |
| 4.1.2    Data Responden Berdasarkan Umur .....          | 56        |
| 4.1.3    Data Responden Berdasarkan Pekerjaan .....     | 57        |
| 4.1.4    Data Responden Berdasarkan Pendapatan .....    | 58        |
| 4.1.5    Data Responden Berdasarkan Pengeluaran .....   | 58        |
| 4.1.6    Data Responden Berdasarkan Kunjungan .....     | 59        |
| 4.2    Hasil Penelitian.....                            | 60        |
| 4.2.1    Uji Validitas.....                             | 60        |
| 4.2.1.1 Variabel Kualitas Produk (X1).....              | 60        |
| 4.2.1.2 Variabel Kualitas Layanan (X2).....             | 62        |
| 4.2.1.3 Variabel Keputusan Pembelian (Y).....           | 64        |
| 4.2.2    Uji Reliabilitas.....                          | 66        |
| 4.2.3    Uji Asumsi Klasik .....                        | 67        |
| 4.2.3.1 Uji Normalitas .....                            | 67        |
| 4.2.3.2 Uji Multikolonieritas .....                     | 68        |
| 4.2.3.3 Uji Heteroskedastisitas .....                   | 69        |
| 4.2.3.4 Analisis Regresi Linear Berganda .....          | 70        |
| 4.2.3.5 Uji T (Signifikan Parsial) .....                | 71        |
| 4.2.3.6 Uji F (Uji Simultan).....                       | 73        |
| 4.3    Pembahasan Hasil Penelitian.....                 | 74        |
| 4.4    Temuan Penelitian .....                          | 77        |
| 4.5    Keterbatasan Penelitian .....                    | 77        |

|                                         |           |
|-----------------------------------------|-----------|
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b> | <b>78</b> |
| 5.1    Kesimpulan.....                  | 78        |
| 5.2    Saran .....                      | 80        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>              | <b>81</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                    | <b>84</b> |