

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Identifikasi dan pembahasan masalah.....	8
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	8
1.2.2 Pembatasan Masalah.....	9
1.3 Perumusan masalah.....	9
1.4 Tujuan penelitian	10
1.5 Manfaat penelitian.....	10
BAB II LANDASAN TEORI.....	12
2.1 Perilaku Konsumen.....	12
2.2 Kualitas Produk.....	12
2.2.1 Dimensi kualitas produk	13
2.2.2 Tingkatan produk	15
2.3 Harga.....	16
2.3.1 Dimensi harga	17
2.3.2 Tahapan penetapan harga	18
2.3.3 Tujuan penetapan harga.....	19
2.4 Kualitas Pelayanan	20

2.4.1 Indikator kualitas pelayanan	21
2.5 Keputusan Pembelian.....	22
2.5.1 Proses keputusan pembelian	22
2.5.2 Pengenalan Kebutuhan.....	22
2.5.3 Karakteristik yang mempengaruhi perilaku konsumen	25
2.6 Hasil Penelitian Sebelumnya	28
2.7 Hubungan Antar Variabel	31
2.7.1 Hubungan kualitas produk dengan keputusan pembelian.....	31
2.7.2 Hubungan harga dengan keputusan pembelian.....	31
2.7.3 Hubungan kualitas pelayanan dengan keputusan pembelian.....	31
2.7.4 Hubungan kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan secara bersama-sama dengan keputusan pembelian	32
2.8 Hipotesis	32
2.9 Model Penelitian	33
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Desain Riset	34
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	34
3.2.1 Jenis Data	34
3.2.2 Sumber Data.....	35
3.3 Populasi dan Sampel	35
3.3.1 Populasi.....	35
3.3.2 Sampel.....	35
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	37
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	38
3.5.1 Variabel Kualitas Produk (X1)	38
3.5.2 Variabel Harga (X2).....	40

3.5.3 Variabel Kualitas Pelayanan(X3).....	41
3.5.4 Variabel Keputusan Pembelian (Y)	41
3.6 Teknik Analisis Data.....	45
3.6.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	45
3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	48
3.6.3 Regresi Linier Berganda.....	51
3.6.4 Uji t.....	51
3.6.5 Uji F.....	52
3.6.6 Koefisien determinasi (R ²).....	53
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	54
4.1 Hasil Penelitian	54
4.1.1 Deskriptif data/Karakteristik responden	54
4.1.2 Hasil Penelitian	57
4.1.2.1 Hasil penelitian uji validitas	57
4.1.2.2 Hasil penelitian uji realibilitas	61
4.1.2.3 Hasil penelitian Uji Multikolinearitas	62
4.1.2.4 Hasil penelitian Uji Heteroskedastisitas.....	63
4.1.2.5 Hasil penelitian Uji normalitas.....	64
4.1.2.6 Hasil penelitian Regresi Linier berganda.....	65
4.1.2.7 Hasil penelitian uji t.....	67
4.1.2.8 Hasil penelitian uji F.....	69
4.1.2.9 Koefisien Determinan (R ²).....	70
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	71
4.2.1 Pengaruh Kualitas produk terhadap Keputusan pembelian.....	71
4.2.2 Pengaruh Harga produk terhadap Keputusan pembelian.....	72
4.2.3 Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Keputusan pembelian.....	73
4.2.4 Pengaruh Kualitas produk, Harga dan Kualitas pelayanan terhadap Keputusan pembelian.....	74
4.3 Temuan Penelitian	75
4.4 Keterbatasan Penelitian.....	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	77

5.1 Kesimpulan	77
5.2 Saran	78
5.3 Implikasi Penelitian	79
DAFTAR PUSTAKA.....	81
LAMPIRAN	83