

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRACT	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kontribusi Penelitian	8
BAB II TINJAUN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	10
1. Perilaku Konsumen	10
2. Keputuan Pembelian	16
a. Pengertian Keputusan Pembelian.....	16
b. Dimensi dan Indikator Keputusan Pembelian.....	17
c. Proses – Proses pengambilan keputusan	19
3. Kelengkapan Produk	21

a.	Pengertian Kelengkapan Produk	21
b.	Faktor Pemilihan Produk Yang Di Jual	22
c.	Dimensi Kelengkapan Produk.....	24
d.	Indikator Kelengkapan Produk	24
e.	Hubungan Kelengkapan Produk Dengan Keputusan Pembelian ..	26
4.	Kualitas Produk.....	27
a.	Pengertian Kualitas Produk.....	27
b.	Dimensi Kualitas Produk	28
c.	Indikator Kualitas Produk	29
d.	Hubungan Kualitas Produk Dengan Keputusan Pembelian.....	30
5.	Kualitas pelayanan	31
a.	Pengertian kualitas Pelayanan.....	31
b.	Karakteristik Kualitas pelayanan	32
c.	Dimensi Kualitas Pelayanan	33
d.	Indikator Kualitas Pelayanan	34
e.	Faktor – faktor Pendukung Kualitas Pelayanan	35
f.	Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan pembelian ..	38
B.	Penelitian Terdahulu	38
C.	Hubungan Antar Variabel	42
D.	Kerangka Pemikiran.....	44
E.	Hipotesis.....	45

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian	46
B. Jenis dan Desain Penelitian.....	46
C. Pengukuran Variabel	47
D. Populasi dan Sampel Penelitian	48
1. Definisi Populasi	48
2. Definisi Sampel	48
E. Teknik Pengumpulan Data.....	49
F. Definisi Operasional Variabel.....	49
G. Metode Analisis	53
1. Uji Statistik Deskriptif	53
2. Uji Validitas	54
3. Uji Realibilitas	54
4. Uji Asumsi Regrei Klasik	55
a. Uji Normalitas	55
b. Uji Heteroskedestisitas.....	56
5. Analisis Regresi Linier Berganda	56
6. Uji Hipotesis	57
a. Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R ²)	57
b. Uji Signifikan Simultan (Uji F)	58
c. Uji parsial (Uji t)	5

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	60
B. Karakteristik Responden	61
1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	62
C. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	62
D. Hasil Uji Kualitas Data	66
1. Hasil Uji Validitas.....	66
2. Hasil Uji Reliabilitas.....	69
E. Hasil Uji Asumsi Regresi Klasik	71
1. Hasil Uji Normalitas	71
2. Hasil Uji Heteroskedestisitas	72
F. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	74
G. Hasil Uji Hipotesis	76
1. Hasil Uji Determinasi (R^2)	76
2. Hasil Uji Ketepatan Model (Uji F).....	77
3. Hasil Uji Parsial t (Uji t)	78
H. Hasil dan Pembahasan	80

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan	83
B. Saran	83
DAFTAR PUSTAKA.....	85
LAMPIRAN.....	87

