

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PERNYATAAN SIMILARITY CHECK.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	Error! Bookmark not defined.
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi, Pembatasan, dan Perumusan Masalah Penelitian.....	10
1.2.1 Identifikasi Masalah Penelitian	10
1.2.2 Pembatasan Masalah Penelitian.....	11
1.2.3 Perumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	12
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	12
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS.....	14
2.1 Kajian Pustaka	14
2.1.1 Manajemen Pemasaran	14

2.1.2	Harga	17
2.1.2.1	Pengertian Harga	17
2.1.2.2	Dimensi Harga	
2.1.3	Kualitas Produk	22
2.1.3.1	Pengertian Kualitas Produk	22
2.1.3.2	Dimensi Kualitas Produk	25
2.1.4	Kualitas Pelayanan	28
2.1.4.1	Pengertian Kualitas Pelayanan	28
2.1.4.2	Dimensi Kualitas Pelayanan	28
2.1.5	Keputusan Pembelian	31
2.1.5.1	Pengertian Keputusan Pembelian	31
2.1.5.2	Dimensi Keputusan Pembelian	32
2.2	Penelitian Terdahulu	36
2.2.1	Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian	37
2.2.2	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	38
2.2.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	39
2.2.4	Tabel Penelitian Terdahulu	41
2.3	Kerangka Pemikiran	51
2.4	Hipotesis	52

BAB III METODE PENELITIAN 53

3.1	Jenis Penelitian	53
3.2	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	53
3.3	Populasi dan Sampel	57
3.3.1	Populasi	57
3.3.2	Sampel	58
3.4	Metode Pengumpulan Data	59
3.4.1	Jenis dan Sumber Data	59
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data	60
3.4.3	Teknik Analisis Data	61
3.5	Metode Analisis Data	65
3.5.1	Uji Validitas	65

3.5.2	Uji Reliabilitas.....	66
3.5.3	Uji Asumsi Klasik	66
3.5.4	Uji Kelayakan Model.....	69
3.5.5	Uji Hipotesis	70
3.5.6	Uji Korelasi Antar Dimensi	71

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 73

4.1	Deskripsi Perusahaan.....	73
4.1.1	Sejarah PT. Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk	73
4.1.2	Lingkungan dan Bidang Usaha.....	75
4.1.3	Sumber Daya	77
4.1.4	Tantangan Bisnis di Perusahaan	78
4.1.5	Proses Bisnis Perusahaan.....	78
4.1.5.1	Kegiatan Usaha.....	78
4.1.5.2	Produk atau Jasa yang Dihasilkan	79
4.2	Hasil Penelitian.....	80
4.2.1	Analisis Deskriptif Responden	81
4.2.2	Analisis Deskriptif Hasil Pertanyaan Kuesioner	82
4.3	Analisa dan Pembahasan	86
4.3.1	Uji Validitas.....	86
4.3.2	Uji Reliabilitas.....	89
4.3.3	Uji Normalitas	90
4.3.4	Uji Multikolinearitas.....	92
4.3.5	Uji Heteroskedastisitas	93
4.3.6	Analisis Regresi Linier Berganda.....	94
4.3.6.1	R-Square	95
4.3.6.2	Uji Signifikansi Simultan (uji F)	96
4.3.7	Pengujian Hipotesis	97
4.3.8	Matriks Korelasi Antar Dimensi.....	100
4.4	Pembahasan	102
4.4.1	Harga Berpengaruh Signifikan Terhadap Keputusan Pembelian Gas Bumi Oleh Pelanggan PT Perusahaan Gas Negara, Tbk.	102

4.4.2	Kualitas Produk Berpengaruh Signifikan Terhadap Keputusan Pembelian Gas Bumi Oleh Pelanggan PT Perusahaan Gas Negara, Tbk.	103
4.4.3	Kualitas Pelayanan Berpengaruh Signifikan Terhadap Keputusan Pembelian Gas Bumi Oleh Pelanggan PT Perusahaan Gas Negara, Tbk.	105
4.4.4	Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Berpengaruh Signifikan secara Bersama-sama Terhadap Keputusan Pembelian Gas Bumi Oleh Pelanggan PT Perusahaan Gas Negara, Tbk.	106
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		107
5.1	Kesimpulan	107
5.2	Implikasi Manajerial	108
5.3	Saran	115
DAFTAR PUSTAKA		117
LAMPIRAN		122