

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	8
1. Tujuan Penelitian.....	8
2. Kontribusi Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN	
HIPOTESIS.....	10
A. Kajian Pustaka.....	10
1. Manajemen Pemasaran.....	10
2. Kualitas Produk.....	12

3. Pelayanan.....	15
4. Desain Produk.....	17
5. Keputusan Pembelian.....	20
6. Hubungan Antar Variabel.....	28
B. Rerangka Pemikiran.....	34
C. Hipotesis.....	34
BAB III METODE PENELITIAN.....	36
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian.....	36
3.1.1 Waktu Penelitian.....	36
3.1.2 Tempat Penelitian.....	36
3.2 Desain Penelitian.....	36
3.3 Definisi dan Operasional Variabel.....	37
3.3.1 Definisi Variabel.....	37
3.3.2 Definisi Operasional Variabel.....	38
3.3.3 Uji Hipotesis.....	51
BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN.....	55
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	55
B. Karakteristik Profile Responden.....	55
a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
b. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	56
c. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan saat ini.....	57
d. Deskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan.....	58
C. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	59

D. Hasil Uji Kualitas Data.....	63
a. Hasil Uji Validitas.....	63
b. Hasil Uji Reabilitas.....	65
E. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	66
a. Hasil Uji Normalitas.....	66
b. Hasil Uji Multikolinieritas.....	67
c. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	68
F. Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	70
G. Uji Hipotesis.....	72
a. Hasil Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R2).....	72
b. Hasil Uji Ketetapan Model / F (Uji model).....	73
c. Hasil Uji Statistik / T (Uji parsial).....	73
H. Pembahasan Hasil Penelitian.....	75
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	78
A. Simpulan	78
B. Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN.....	85