

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.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kontribusi Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN, DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
A. Kajian Teoritis	10
1. Keputusan Pembelian.....	10
a. Pengertian Keputusan Pembelian.....	10
b. Dimensi Keputusan Pembelian	11
c. Proses Keputusan Pembelian	13
2. Harga.....	14
a. Definisi Harga.....	14
b. Dimensi Harga	15
c. Tujuan Penetapan Harga	15
3. Kualitas Produk.....	16
a. Definisi Kualitas Produk.....	16
b. Dimensi Kualitas Produk	17

c. Karakteristik Produk	19
4. Kualitas Layanan	20
a. Definisi Kualitas Layanan.....	20
b. Dimensi Kualitas Layanan.....	21
c. Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan	23
5. Penelitian Terdahulu	24
B. Rerangka Konseptual	26
C. Pengembangan Hipotesis	28
1. Hubungan Harga terhadap Keputusan Pembelian	28
2. Hubungan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian	28
3. Hubungan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pembelian	28
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	30
1. Waktu Penelitian.....	30
2. Tempat Penelitian	30
B. Desain Penelitian	30
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	31
1. Definisi Variabel.....	31
2. Definisi Operasional	31
D. Pengukuran Variabel.....	35
E. Populasi dan Sampel Penelitian	36
1. Populasi Penelitian.....	36
2. Sampel Penelitian.....	36
F. Teknik Pengumpulan Data.....	37
G. Metode Analisis Data.....	37
1. Analisis Deskriptif	37
2. Uji Kualitas Data.....	37
a. Uji Validitas	37
b. Uji Reliabilitas	38
3. Uji Asumsi Klasik.....	39
a. Uji Normalitas.....	39

b. Uji Multikolonieritas.....	39
c. Uji Heteroskedastisitas.....	41
4. Uji Kesesuaian Model.....	41
a. Koefisien Determinasi (R^2).....	41
b. Uji Ketepatan Model (Uji F).....	42
5. Uji Analisis Linier Berganda	43
6. Uji Hipotesis (Uji t)	44
a. Uji Parsial (Uji Statistik t).....	44

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan.....	45
1. Profil Perusahaan	45
2. Karakteristik Profil Responden.....	45
a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
b. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	46
c. Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Bekerja	47
d. Deskripsi Responden Berdasarkan Jabatan.....	48
B. Hasil Uji Deskriptif.....	48
C. Hasil Uji Kualitas Data	51
1. Hasil Uji Validitas.....	51
2. Hasil Uji Reliabilitas.....	53
D. Hasil Uji Asumsi Klasik	54
1. Hasil Uji Normalitas	54
2. Hasil Uji Multikolonieritas	56
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	56
E. Hasil Uji Kesesuaian Model	57
1. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	57
2. Hasil Uji F (ANOVA).....	58
F. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	59
G. Hasil Uji Hipotesis (Uji t)	60
H. Pembahasan Hasil Penelitian	61
1. Pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian	62

2. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian	62
3. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pembelian.....	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	64
B. Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN.....	70

