

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Motto	iii
Lembar Persetujuan Skripsi	iv
Pernyataan Orisinalitas Skripsi	v
Daftar Isi	vi
Daftar Gambar	ix
Daftar Tabel	x
Ringkasan	xi
Summary	xii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kontribusi Penelitian	7
E. Sistematika Penelitian	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu	10
B. Mapping Penelitian Terdahulu	13
C. Kualitas Produk	14
1. Pengertian Kualitas Produk	14
2. Dimensi Kualitas Produk	15
D. Layanan Purna Jual	18
1. Pengertian Layanan	18
2. Pengertian Layanan Purna Jual	19
3. Komponen Layanan Purna Jual	20
E. Perilaku Konsumen	21
1. Pengertian Perilaku Konsumen	21
2. Model Perilaku Konsumen	22
3. Karakteristik Perilaku Konsumen	28
F. Keputusan Pembelian	35
1. Pengertian Keputusan Pembelian	35
2. Tahap Proses Pembelian	36
G. Hubungan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	42
H. Hubungan Layanan Purna Jual Terhadap Keputusan Pembelian	42
I. Kerangka Pemikiran	43
J. Hipotesis	44

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	45
---------------------------	----

B. Lokasi Penelitian	45
C. Variabel Penelitian, Defenisi Operasionalisasi dan Skala Pengukuran	46
1. Variabel Penelitian	46
2. Defenisi Operasionalisasi	46
3. Skala Pengukuran	49
D. Populasi dan Sampel	50
1. Populasi	50
2. Sampel	50
E. Teknik Pengumpulan Data	51
1. Kuesioner	51
2. Studi Pustaka	52
F. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	52
1. Uji Validitas	52
2. Uji Reliabilitas	53
3. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	54
G. Uji Asumsi Klasik	57
1. Uji Normalitas	57
2. Uji Heteroskedastisitas	57
3. Uji Multikolineritas	58
H. Analisis Data	58
1. Analisis Statistik Deskriptif	59
2. Analisis Regresi Linier Berganda	59
3. Uji Simultan	60
4. Uji Persial	61
5. Koefisien Determinasi	62

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan	63
1. Sejarah Perusahaan	63
2. Visi dan Misi	64
3. Penghargaan	64
B. Gambaran Umum Responden	65
1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
2. Distribusi Responden Berdasarkan Usia	65
3. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	66
4. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	67
5. Distribusi Responden Berdasarkan Penghasilan	67
C. Gambaran Distribusi Frekuensi Variabel-Variabel	68
1. Variabel Kualitas Produk	68
2. Variabel Layanan Purna Jual	71
3. Variabel Keputusan Pembelian	76
D. Uji Asumsi Klasik	79
1. Uji Normalitas	79
2. Uji Heteroskedastisitas	79
3. Uji Multikoloneritas	80

E. Analisis dan Interpretasi Data	80
1. Analisis Deskriptif	80
2. Analisis Regresi Linear Berganda	82
3. Koefisien Determinasi	84
4. Pengujian Secara Parsial	85
5. Uji Hipotesis	87
F. Pembahasan	88
1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	90
2. Pengaruh Layanan Purna Jual Terhadap Keputusan Pembelian .	93
3. Pengaruh Kualitas dan Layanan Purna Jual Terhadap Keputusan Pembelian	95

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	97
B. Saran	99