

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
A. Landasan Teori.....	9
B. Pengertian Produk .....	10
C. Tinjauan Umum Tentang Kualitas Produk .....	15
D. Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan.....	21
E. Pengertian Harga.....	27
F. Tinjauan Tentang Keputusan Pembelian .....	35
G. Perilaku Konsumen .....	42
H. Penelitian Terdahulu .....	45
I. Hipotesis Penelitian .....	46
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>47</b>
A. Rancangan Penelitian.....	47
B. Populasi dan Sampel Penelitian .....	48
C. Teknik Pengambilan Sampel .....	48

D. Besaran Sampel.....	49
E. Jenis dan Metode Pengumpulan Data .....	49
F. Klasifikasi Variabel Penelitian.....	50
G. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	50
H. Skala Pengukuran Variabel .....	53
I. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	53
J. Metode Analisis Data.....	56
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>62</b>
A. Analisis Deskriptif .....	62
1. Karakteristik Responden .....	62
2. Deskripsi Variabel Penelitian .....	65
3. Analisis Regresi Berganda .....	67
4. Pengujian Hipotesis .....	69
B. Pembahasan.....	75
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>78</b>
A. Kesimpulan .....	78
B. Saran.....	78
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	
<b>LAMPIRAN.....</b>	