

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iii
MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
ABSTRAK.....	xix
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	9
1.3. Tujuan Penelitian .....	10
1.4. Manfaat Penelitian .....	11
1.5. Tinjauan Pustaka .....	11
1.5.1. Tinjauan Teoritik .....	11
1.5.1.1. Perilaku Konsumen.....	11
1.5.1.2. Bauran Pemasaran .....	16
1.5.1.3. Kualitas Produk .....	17
1.5.1.4. Harga.....	22
1.5.1.5. Promosi .....	24
1.5.1.6. Keputusan Pembelian .....	27
1.5.1.7. Kepuasan Pelanggan.....	30
1.5.2. Tinjauan Empirik.....	34
1.5.3. Konsep Yang Menghubungkan Antar Variabel .....	41
1.5.3.1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian ...	41

1.5.3.2. Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian .....	42
1.5.3.3. Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pembelian .....	43
1.5.3.4. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan ....	43
1.5.3.5. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	44
1.5.3.6. Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	45
1.5.3.7. Pengaruh Keputusan Pembelian Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	45
1.6. Kerangka Pemikiran .....	46
1.7. Hipotesis .....	46
1.8. Definisi Konsep dan Operasional .....	48
1.8.1. Definisi Konsep .....	48
1.8.2. Definisi Operasional .....	49
1.9. Metode Penelitian .....	51
1.9.1. Tipe Penelitian .....	51
1.9.2. Ruang Lingkup Penelitian .....	51
1.9.3. Lokasi Penelitian .....	51
1.9.4. Sumber Data .....	52
1.9.5. Teknik Pengumpulan Data .....	52
1.9.6. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling .....	53
1.9.7. Pengukuran Instrumen .....	55
1.9.8. Teknik Analisis Data .....	56
1.9.9. Uji Asumsi Klasik .....	58
1.9.10. Pengujian Hipotesis .....	59
<b>BAB II GAMBARAN UMUM OBYEK .....</b>	<b>61</b>
2.1. Sejarah Perusahaan .....	61
2.2. Logo NIMCO .....	63
2.3. Visi Misi NIMCO.....	64
2.4. Produk NIMCO .....	64
2.5. Perihal Variabel Penelitian Dengan NIMCO .....	65

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	68
3.1. Karakteristik Responden .....	68
3.1.1. Responden Berdasarkan Usia .....	68
3.1.2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	69
3.1.3. Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	69
3.1.4. Responden Berdasarkan Penghasilan / Uang Saku Bulanan .....	70
3.1.5. Responden Berdasarkan Berapa Kali Membeli Produk .....	71
3.2. Pengukuran Instrumen .....	71
3.2.1. Uji Validitas .....	71
3.2.2 Uji Reliabilitas .....	74
3.3. Uji Asumsi Klasik .....	75
3.3.1. Uji Normalitas .....	75
3.3.2. Uji Multikolonieritas .....	76
3.3.3. Uji Heteroskedastisitas .....	77
3.4. Teknik Analisis Data .....	79
3.4.1. Analisis Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	79
3.4.1.1. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Produk .....	80
3.4.1.2. Analisis Deskriptif Variabel Harga .....	87
3.4.1.3. Analisis Deskriptif Variabel Promosi .....	92
3.4.1.4. Analisis Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian .....	100
3.4.1.5. Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan .....	105
3.5. Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) .....	109
3.5.1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian .....	109
3.5.2. Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian .....	112
3.5.3. Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pembelian.....	115
3.5.4. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	118
3.5.5. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	121
3.5.6. Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	124
3.5.7. Pengaruh Keputusan Pembelian Terhadap Kepuasan Pelanggan ....	127

3.6. Uji Sobel .....	130
3.6.1. Uji Sobel Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian.....	133
3.6.2. Uji Sobel Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian.....	134
3.6.3. Uji Sobel Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian.....	135
3.7. Pembahasan .....	136
3.7.1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian .....	136
3.7.2. Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian .....	137
3.7.3. Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pembelian .....	138
3.7.4. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	139
3.7.5. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	140
3.7.6. Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	141
3.7.7. Pengaruh Keputusan Pembelian Terhadap Kepuasan Pelanggan ...	142
3.7.8. Pengaruh Secara Tidak Langsung Dari Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian .....	143
3.7.9. Pengaruh Secara Tidak Langsung Dari Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian .....	144
3.7.10. Pengaruh Secara Tidak Langsung Dari Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian .....	144
BAB IV PENUTUP .....	146
4.1. Kesimpulan .....	146
4.2. Saran .....	147
DAFTAR PUSTAKA .....	150
LAMPIRAN .....	156

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Model Perilaku Konsumen Kotler .....	15
Gambar 1.2 Kerangka Pemikiran.....	46
Gambar 1.3 Model Hipotesis .....	47
Gambar 2.1 Logo NIMCO .....	63
Gambar 3.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	78
Gambar 3.2 Model Hipotesis Teruji .....	132
Gambar 3.3 Uji Sobel (X1) terhadap (Y) melalui (Z) .....	133
Gambar 3.4 Uji Sobel (X2) terhadap (Y) melalui (Z) .....	134
Gambar 3.5 Uji Sobel (X3) terhadap (Y) melalui (Z) .....	135

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian terdahulu .....	39
Tabel 1.2 Ukuran Skala Likert .....	52
Tabel 3.1 Responden Berdasarkan Usia .....	68
Tabel 3.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	69
Tabel 3.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	69
Tabel 3.4 Responden Berdasarkan Pendapatan / Uang Saku Bulanan .....	70
Tabel 3.5 Responden Berdasarkan Berapa Kali Membeli Produk .....	70
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk .....	72
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Variabel Harga.....	72
Tabel 3.8 Hasil Uji Validitas Variabel Promosi .....	72
Tabel 3.9 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian .....	73
Tabel 3.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan .....	73
Tabel 3.11 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	74
Tabel 3.12 Hasil Uji Normalitas .....	76
Tabel 3.13 Hasil Uji Multikolinieritas .....	77
Tabel 3.14 Pernyataan 1 Pada Variabel Kualitas Produk .....	80
Tabel 3.15 Pernyataan 2 Pada Variabel Kualitas Produk .....	81
Tabel 3.16 Pernyataan 3 Pada Variabel Kualitas Produk .....	81
Tabel 3.17 Pernyataan 4 Pada Variabel Kualitas Produk .....	82
Tabel 3.18 Pernyataan 5 Pada Variabel Kualitas Produk .....	83
Tabel 3.19 Pernyataan 6 Pada Variabel Kualitas Produk .....	83
Tabel 3.20 Pernyataan 7 Pada Variabel Kualitas Produk .....	84
Tabel 3.21 Pernyataan 8 Pada Variabel Kualitas Produk .....	85
Tabel 3.22 Pernyataan 9 Pada Variabel Kualitas Produk .....	85
Tabel 3.23 Ringkasan Rata-Rata Jawaban Item Pernyataan Variabel Kualitas Produk .....	86
Tabel 3.24 Pernyataan 1 Pada Variabel Harga .....	88
Tabel 3.25 Pernyataan 2 Pada Variabel Harga .....	88
Tabel 3.26 Pernyataan 3 Pada Variabel Harga .....	89

Tabel 3.27 Pernyataan 4 Pada Variabel Harga .....	90
Tabel 3.28 Pernyataan 5 Pada Variabel Harga .....	90
Tabel 3.29 Ringkasan Rata-Rata Jawaban Item Pernyataan Variabel Harga .....	91
Tabel 3.30 Pernyataan 1 Pada Variabel Promosi.....	92
Tabel 3.31 Pernyataan 2 Pada Variabel Promosi.....	93
Tabel 3.32 Pernyataan 3 Pada Variabel Promosi.....	93
Tabel 3.33 Pernyataan 4 Pada Variabel Promosi.....	94
Tabel 3.34 Pernyataan 5 Pada Variabel Promosi.....	95
Tabel 3.35 Pernyataan 6 Pada Variabel Promosi.....	96
Tabel 3.36 Pernyataan 7 Pada Variabel Promosi.....	96
Tabel 3.37 Pernyataan 8 Pada Variabel Promosi.....	97
Tabel 3.38 Pernyataan 9 Pada Variabel Promosi.....	98
Tabel 3.39 Ringkasan Rata-Rata Jawaban Item Pernyataan Variabel Promosi...	99
Tabel 3.40 Pernyataan 1 Pada Variabel Keputusan Pembelian .....	100
Tabel 3.41 Pernyataan 2 Pada Variabel Keputusan Pembelian .....	101
Tabel 3.42 Pernyataan 3 Pada Variabel Keputusan Pembelian .....	101
Tabel 3.43 Pernyataan 4 Pada Variabel Keputusan Pembelian .....	102
Tabel 3.44 Pernyataan 5 Pada Variabel Keputusan Pembelian .....	103
Tabel 3.45 Pernyataan 6 Pada Variabel Keputusan Pembelian .....	104
Tabel 3.46 Ringkasan Rata-Rata Jawaban Item Pernyataan Variabel Keputusan Pembelian .....	104
Tabel 3.47 Pernyataan 1 Pada Variabel Kepuasan Pelanggan.....	106
Tabel 3.48 Pernyataan 2 Pada Variabel Kepuasan Pelanggan.....	106
Tabel 3.49 Pernyataan 3 Pada Variabel Kepuasan Pelanggan.....	107
Tabel 3.50 Pernyataan 4 Pada Variabel Kepuasan Pelanggan.....	108
Tabel 3.51 Ringkasan Rata-Rata Jawaban Item Pernyataan Variabel Kepuasan Pelanggan .....	109
Tabel 3.52 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana I.....	110
Tabel 3.53 Hasil Uji t Hipotesis I .....	111
Tabel 3.54 Hasil Uji Koefisien Determinasi Hipotesis I .....	112
Tabel 3.55 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana II.....	113

Tabel 3.56 Hasil Uji t Hipotesis II .....	114
Tabel 3.57 Hasil Uji Koefisien Determinasi Hipotesis II .....	115
Tabel 3.58 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana III .....	116
Tabel 3.59 Hasil Uji t Hipotesis III .....	117
Tabel 3.60 Hasil Uji Koefisien Determinasi Hipotesis III .....	118
Tabel 3.61 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana IV .....	119
Tabel 3.62 Hasil Uji t Hipotesis IV .....	120
Tabel 3.63 Hasil Uji Koefisien Determinasi Hipotesis IV .....	121
Tabel 3.64 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana V .....	122
Tabel 3.65 Hasil Uji t Hipotesis V .....	123
Tabel 3.66 Hasil Uji Koefisien Determinasi Hipotesis V .....	124
Tabel 3.67 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana VI .....	125
Tabel 3.68 Hasil Uji t Hipotesis VI .....	126
Tabel 3.69 Hasil Uji Koefisien Determinasi Hipotesis VI .....	127
Tabel 3.70 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana VII .....	128
Tabel 3.71 Hasil Uji t Hipotesis VII .....	129
Tabel 3.72 Hasil Uji Koefisien Determinasi Hipotesis VII .....	130



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Uji Validitas Variabel Kualitas Produk .....	156
Lampiran 2 : Uji Validitas Variabel Harga.....	156
Lampiran 3 : Uji Validitas Variabel Promosi .....	157
Lampiran 4 : Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian.....	157
Lampiran 5 : Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan .....	158
Lampiran 6 : Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk.....	158
Lampiran 7 : Uji Reliabilitas Variabel Harga .....	158
Lampiran 8 : Uji Reliabilitas Variabel Promosi .....	159
Lampiran 9 : Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Pembelian .....	159
Lampiran 10 : Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan .....	159
Lampiran 11 : Kuesioner .....	160
Lampiran 12 : Data Responden .....	166
Lampiran 13 : Tabulasi Data.....	167
Lampiran 14 : Uji Sobel.....	168
Lampiran 15 : Foto Penyebaran Kuesioner .....	169