

## DAFTAR ISI

|  |      |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL .....                      | i    |
| HALAMAN PENGESAHAN .....                 | ii   |
| HALAMAN PERNYATAAN.....                  | iii  |
| ABSTRAKSI.....                           | iv   |
| MOTTO.....                               | v    |
| HALAMAN PERSEMBAHAN .....                | vi   |
| KATA PENGANTAR .....                     | vii  |
| DAFTAR ISI .....                         | ix   |
| DAFTAR GAMBAR .....                      | xi   |
| DAFTAR TABEL .....                       | xii  |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                     | xiii |
| <b>BAB I. PENDAHULUAN</b>                |      |
| A. Latar Belakang Masalah .....          | 1    |
| B. Rumusan Masalah.....                  | 7    |
| C. Tujuan Penelitian .....               | 8    |
| D. Manfaat Penelitian.....               | 8    |
| <b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b>          |      |
| A. Landasan Teori .....                  | 10   |
| B. Penelitian Terdahulu .....            | 25   |
| C. Keterkaitan Antar Variabel .....      | 28   |
| D. Kerangka Konseptual.....              | 30   |
| E. Hipotesis Penelitian.....             | 31   |
| <b>BAB III. METODE PENELITIAN</b>        |      |
| A. Rancangan Penelitian.....             | 33   |
| B. Objek dan Waktu Penelitian .....      | 34   |
| C. Populasi.....                         | 34   |
| D. Sampel dan Teknik Sampling .....      | 34   |
| E. Jenis Data Penelitian.....            | 37   |
| F. Prosedur Pengambilan Data .....       | 37   |
| G. Klasifikasi Variabel Penelitian ..... | 40   |
| H. Definisi Operasional Variabel .....   | 41   |

|  |           |
|--|-----------|
| I. Uji Instrumen.....                          | 46        |
| J. Teknik Analisis Data .....                  | 50        |
| <b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> |           |
| A. Hasil Penelitian .....                      | 55        |
| B. Hasil Analisis .....                        | 63        |
| C. Pembahasan.....                             | 69        |
| <b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN</b>             |           |
| A. Kesimpulan .....                            | 76        |
| B. Saran .....                                 | 77        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                    | <b>79</b> |
| <b>LAMPIRAN</b>                                |           |

## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar 2.1 Model Tahapan Proses Keputusan Pembelian ..... | 16 |
| Gambar 2.2 Kerangka Konseptual.....                       | 31 |

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian .....                                    | 25 |
| Tabel 3.1 Pedoman Kode Kuesioner .....                                     | 39 |
| Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan .....  | 46 |
| Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Harga.....                | 47 |
| Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Promosi .....             | 47 |
| Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Keputusan Pembelian ..... | 58 |
| Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas .....                                     | 49 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....                   | 55 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....           | 56 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan .....    | 57 |
| Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Perkerjaan .....       | 58 |
| Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan .....                      | 59 |
| Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Harga .....                                   | 60 |
| Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Promosi .....                                 | 61 |
| Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian .....                     | 62 |
| Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....                     | 64 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji F.....  | 66 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....                           | 68 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|  |     |
|--|-----|
| Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....            | 82  |
| Lampiran 2 Rekapitulasi Kuesioner .....          | 88  |
| Lampiran 3 Hasil Uji Validitas.....              | 101 |
| Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas .....          | 105 |
| Lampiran 5 Analisis Deskriptif Responden .....   | 110 |
| Lampiran 6 Analisis Deskriptif Variabel .....    | 113 |
| Lampiran 7 Hasil Analisis Regresi Berganda ..... | 116 |