

DAFTAR ISI

Abstrak	i
Abstract	ii
Kata Pengantar	iii
Daftar Isi	v
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar.....	x

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Pembatasan Masalah	7
1.4 Rumusan Masalah	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Penelitian.....	8

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kerangka Teoritis	9
2.1.1 Kelengkapan produk.....	9
2.1.1.2 Pengertian Kelengkapan Produk	11
2.1.1.3 Indikator Kelengkapan Produk.....	14
2.1.1.4 Proses Perencanaan Kelengkapan Produk.....	14
2.1.1.5 Kelengkapan Produk dan Strategi Pembedaan Produk Bagi	

Pengecer	15
2.1.2 Kualitas Pelayanan	16
2.1.2.1 Defenisi Kualitas	16
2.1.2.2 Defenisi Pelayanan	17
2.1.2.3 Defenisi Kualitas Pelayanan.....	20
2.1.2.4 Indikator Kualitas Pelayanan.....	22
2.1.3 Keputusan Pembelian	24
2.1.3.1 Pengertian Keputusan Pembelian	24
2.1.3.2 Indikator Keputusan Pembelian Konsumen	29
2.1.3.3 Tahapan Proses Keputusan Membeli	30
2.2 Kerangka Berpikir	34
2.3 Hipotesis	35
2.4 Penelitian Relevan	36

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian	39
3.2 Populasi Dan Sampel.....	39
3.2.1 Populasi	39
3.2.2 Sampel	39
3.3 Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional.....	40
3.3.1 Variabel Penelitian	40
3.3.2 Defenisi Operasional Variabel	40

3.4 Teknik Pengumpulan Data	42
3.5 Teknik Analisis Data	42
3.5.1 Transformasi skala Data Ordinal Menjadi DataInterval	44
3.5.2 Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	45
3.5.2.1 Uji Validitas.....	45
3.5.5.2 Uji Reliabilitas	46
3.5.3 Uji Asumsi Klasik	47
3.5.4 Analisis Regresi Berganda	49
3.5.4.1 Uji Signifikan Simultan (Uji F).....	50
3.5.4.2 Uji t (Parsial)	50
3.5.5 Identifikasi Koefisien Determinasi.....	51

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian.....	51
4.1.1 Deskripsi Objek	51
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	52
4.2.1 Karakteristik Responden	52
4.2.2 Uji Validitas dan Realibilitas.....	54
4.2.3 Uji Normalitas Data.....	57
4.2.4 Uji Asumsi Klasik	59
4.3 Analisi Regresi Berganda	63
4.4 Pengujian Hipotesis	64

4.4.1 Pengujian Hipotesis dengan Uji F	64
4.4.2 Pengujian Hipotesis dengan Uji t	65
4.5 Uji Koefisien Determinasi	66
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian.....	67

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	72
5.2 Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	75

LAMPIRAN