

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	9
1.3. Pembatasan Masalah .....	10
1.4. Perumusan Masalah .....	10
1.5. Tujuan Penelitian.....	11
1.6. Manfaat Penelitian.....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	13
2.1. Kerangka Teoritis .....	13
2.1.1. Keputusan Pembelian.....	13
2.1.2. Kualitas Produk.....	22
2.1.3. Kualitas Pelayanan.....	26
2.2. Penelitian yang Relevan.....	30
2.3. Kerangka Berpikir.....	38
2.3.1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	38
2.3.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian .....	40
2.4. Hipotesis.....	41
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	43
3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	43
3.1.1. Lokasi Penelitian.....	43
3.1.2. Waktu Penelitian .....	43
3.1.3. Populasi dan Sampel .....	43
3.2. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	46
3.2.1. Variabel Penelitian.....	46
3.2.2. Definisi Operasional .....	47

<b>3.3</b>	<b>Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>49</b>
<b>3.4</b>	<b>Instrumen Penelitian .....</b>	<b>52</b>
<b>3.5</b>	<b>Teknik Analisis Data.....</b>	<b>54</b>
3.5.1	Analisis Statistik Deskriptif .....	55
3.5.2	Uji Asumsi Klasik.....	57
3.5.3	Metode Analisis Regresi Linear Berganda .....	59
3.5.4	Pengujian Hipotesis.....	60
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>63</b>
<b>4.1</b>	<b>Hasil Penelitian.....</b>	<b>63</b>
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	63
4.1.2	Identifikasi Responden.....	65
4.1.3	Analisis Statistik Deskriptif .....	68
4.1.4	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	77
4.1.5	Teknik Analisis Data.....	81
<b>4.2</b>	<b>Pembahasan.....</b>	<b>92</b>
<b>BAB V PENUTUP.....</b>		<b>100</b>
<b>5.1</b>	<b>Kesimpulan.....</b>	<b>100</b>
<b>5.2</b>	<b>Saran .....</b>	<b>101</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>103</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>106</b>