

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Batasan Masalah	8
1.4 Rumusan Masalah.....	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II	11
TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Kajian Teori	11
2.1.1 Keputusan Pembelian	11
2.1.2 Kualitas Produk.....	14
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	25
2.2 Penelitian Relevan	33
2.3 Kerangka Konseptual.....	37
2.3.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	37
2.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	37
2.4 Hipotesis	38
BAB III.....	39
METODE PENELITIAN	39

3.1	Jenis Penelitian.....	39
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian	39
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian.....	39
3.3.1	Populasi.....	39
3.3.2	Sampel	40
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.4.1	Wawancara.....	42
3.4.2	Observasi	42
3.4.3	Dokumentasi	42
3.4.4	Kuesioner	42
3.5	Prosedur dan Rancangan Penelitian.....	44
3.6	Definisi Konseptual dan Definisi Operasional	46
3.6.1	Defenisi Konseptual.....	46
3.6.2	Defenisi Operasional.....	47
3.7	Uji Instrumen Penelitian	48
3.7.1	Uji Validitas	48
3.7.2	Uji Reliabilitas	49
3.8	Teknik Analisis Data.....	50
3.8.1	Uji Asumsi Klasik.....	50
3.8.2	Analisis Regresi Linear Berganda.....	52
3.9	Pengujian Hipotesis	52
3.9.1	Uji t (Parsial).....	53
3.9.2	Uji f (Simultan).....	54
BAB IV		55
HASIL DAN PEMBAHASAN		55
4.1	Hasil Penelitian	55
4.1.1	Profil Toko Bahan Bangunan UD Bintang	55
4.1.2	Analisis Deskriptif Responden	56
4.2	Deskripsi Mengenai Variabel	58
4.2.1	Deskripsi Mengenai Variabel Kualitas Produk (X1).....	59
4.2.2	Deskripsi Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	60

4.2.3	Deskripsi Mengenai Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	62
4.3	Uji Instrumen	63
4.3.1	Uji Instrumen Validitas.....	63
4.3.2	Uji Reliabilitas.....	65
4.3.3	Hasil Asumsi Klasik	67
D.	Analisis Linear Berganda.....	70
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian.....	72
4.4.1	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian.....	72
4.4.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembeli.....	73
4.4.3	Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	74
BAB V		76
KESIMPULAN DAN SARAN		76
5.1	Kesimpulan	76
5.2	Saran	76
DAFTAR PUSTAKA		78
LAMPIRAN		81
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		116

THE Character Building
UNIVERSITY