

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	5
C. Pembatasan Masalah .....	5
D. Perumusan Masalah.....	5
E. Kegunaan Penelitian.....	6
<b>BAB II KAJIAN TEORETIK</b>	
A. Deskripsi Konseptual .....	7
1. Keputusan Pembelian.....	7
2. Kualitas Produk .....	13
3. Kualitas Pelayanan .....	19
B. Hasil Penelitian yang Relevan.....	23
C. Kerangka Teoretik.....	31
D. Perumusan Hipotesis .....	33
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Tujuan Penelitian.....	34
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	34

1. Tempat Penelitian.....	34
2. Waktu Penelitian .....	35
C. Metode Penelitian.....	35
1. Metode .....	35
2. Konstelasi Hubungan Antar Variabel .....	36
D. Populasi dan Sampling .....	37
E. Teknik Pengumpulan Data .....	38
1. Keputusan Pembelian (Variabel Y).....	38
a. Definisi Konseptual .....	38
b. Definisi Operasional.....	38
c. Kisi-Kisi Instrumen Keputusan Pembelian .....	39
d. Validasi Instrumen Keputusan Pembelian.....	41
2. Kualitas Produk (Variabel X <sub>1</sub> ) .....	44
a. Definisi Konseptual .....	44
b. Definisi Operasional.....	44
c. Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Produk .....	44
d. Validasi Instrumen Kualitas Produk .....	46
3. Kualitas Pelayanan (Variabel X <sub>2</sub> ) .....	49
a. Definisi Konseptual .....	49
b. Definisi Operasional.....	49
c. Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Pelayanan .....	49
d. Validasi Instrumen Kualitas Pelayanan .....	51
F. Teknik Analisis Data .....	54
1. Uji Persyaratan Analisis .....	54
2. Uji Hipotesis.....	56
3. Perhitungan Koefisien Determinasi .....	57

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Deskripsi Data .....	59
1. Keputusan Pembelian (Variabel Y).....	59
2. Kualitas produk (X <sub>1</sub> ).....	63
3. Kualitas Pelayanan ( X <sub>2</sub> ).....	66

B. Pengujian Hipotesis.....	70
1. Persamaan Garis Regresi.....	70
2. Pengujian Persyaratan Analisis.....	72
3. Pengujian Hipotesis Penelitian.....	74
C. Pembahasan.....	77
<b>BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN .....</b>	<b>80</b>
A. Kesimpulan.....	80
B. Implikasi.....	81
C. Saran.....	82
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>84</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel II.1.	Matriks Hasil Penelitian Terdahulu .....	27
Tabel III.1	Kisi- kisi Instrumen Keputusan Pembelian (Variabel Y) .....	39
Tabel III. 2	Skala Penilaian Instrumen Keputusan Pembelian.....	40
Tabel III. 3	Kisi-kisi Instrumen Kualitas Produk (Variabel X1).....	44
Tabel III. 4	Skala Penilaian Instrumen Kualitas Produk.....	45
Tabel III. 5	Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Pelayanan (Variabel X2).....	49
Tabel III. 6	Skala Penilaian Kualitas Pelayanan.....	50
Tabel IV.1	Distribusi Frekuensi Keputusan Pembelian .....	59
Tabel IV.2	Rata-rata Hitung Skor Indikator Keputusan pembelian .....	61
Tabel IV.3	Distribusi Frekuensi Kualitas Produk .....	62
Tabel IV. 4	Rata – rata Hitung Skor Indikator Kualitas produk .....	64
Tabel IV. 5.	Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan .....	65
Tabel IV.6.	Rata-rata Hitung Skor Kualitas Pelayanan.....	67
Tabel IV.7.	Hasil Uji Normalitas Galat Taksiran Y atas X1 .....	71
Tabel IV.8.	Hasil Uji Normalitas Galat Taksiran Y atas X2.....	72
Tabel IV. 9	Anava Untuk Keberartian dan Liniertitas Persamaan Regresi Kualitas Produk dengan Keputusan Pembelian.....	73
Tabel IV.10	Pengujian Signifikan Koefisien Korelasi Sederhana Antara X1 dan Y.....	74
Tabel IV.11	Anava untuk Keberartian dan Linieritas Persamaan Regresi Kualitas Pelayanan dengan Keputusan Pembelian.....	75
Tabel IV.12	Pengujian Signifikan Koefisien Korelasi Sederhana Antara X2 dan Y.....	76

## DAFTAR GAMBAR

Gambar IV.1	Grafik Histogram .....	61
Gambar IV.2	Grafik Histogram Kualitas produk.....	65
Gambar IV. 3.	Grafik Histogram Kualitas Pelayanan.....	68
Gambar IV. 4.	Grafik Hubungan antara kualitas produk dengan Keputusan Pembelian Persamaan Regresi $\hat{Y} = 30,10 + 0,7284 X_1$ .....	71
Gambar IV. 5.	Grafik Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Keputusan Pembelian Persamaan Regresi $\hat{Y} = 31,43 + 0,7912 X_2$ .....	72

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat izin Penelitian.....	2
Lampiran 2 Surat Balasan dari RW 001 .....	2
Lampiran 3 Surat Balasan dari RT.....	2
Lampiran 4 Survei Awal .....	2
Lampiran 5 Kuisisioner Penelitian Uji Coba Variabel Y .....	2
Lampiran 6 Skor uji coba instrument variabel Y .....	2
Lampiran 7 Perhitungan analisis Variabel Y .....	2
lampiran 8 Data Perhitungan Validasi Variabel Y.....	2
lampiran 9 Skor uji coba setelah Validasi variabel Y.....	2
lampiran 10 Perhitungan Varians Butir Varians Total, dan Uji Reliabilitas .....	2
lampiran 11 Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel X <sub>1</sub> ( Kualitas Produk) .....	2
lampiran 12 Skor uji coba instrumen variabel X <sub>1</sub> (Kualitas Produk).....	2
lampiran 13 Perhitungan analisis butir variabel X <sub>1</sub> (Kualitas Produk) .....	2
lampiran 14 Data perhitungan validasi variabel X <sub>1</sub> (Kualitas Produk) .....	2
lampiran 15 skor uji coba instrumen setelah valiadasi variabel X <sub>1</sub> (Kualitas Produk).....	2
lampiran 16 Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Realibilitas Varibel X <sub>1</sub> .....	2
lampiran 17 Uji Coba Penelitian Variabel X <sub>2</sub> (Kualitas Pelayanan).....	2
lampiran 18 Skor Uji Coba Instrumen Variabel X <sub>2</sub> (Kualitas pelayanan) .....	2
lampiran 19 perhitungan analisis Butir variabel X <sub>2</sub> (Kualitas Pelayanan).....	2

lampiran 20 Data Validasi variabel X2 Kualitas Pelayanan.....	2
lampiran 21 skor uji coba setelah validasi variabel X2 Kualitas Pelayanan.....	2
lampiran 22 perhitungan varians butir, varians total dan uji realibilitas X2 Kualitas Pelayanan .....	2
lampiran 23 Kuesioner Final Penelitian Variabel Y (Keputusan Pembelian).....	2
lampiran 24 Kuesioner Final Penelitian Variabel X1( Kualitas Produk ).....	2
lampiran 25 Kuesioner Final Penelitian Variabel X2 (Kualitas Pelayanan).....	2
lampiran 26 Data Mentah Variabel Y (Keputusan Pembelian) .....	2
lampiran 27 Data Mentah Variabel X1 ( Kualitas Produk ).....	2
lampiran 28 Data Mentah Variabel X2 (Kualitas Pelayanan).....	2
lampiran 29 Data Mentah Variabel Y (Keputusan Pembelian) dengan Variabel X1 ( Kualitas Produk) .....	2
lampiran 30 Rekapitulasi Skor Total Instrumen Hasil Penelitian Variabel Y (Keputusan Pembelian) dengan Variabel X1 ( Kualitas produk).....	2
lampiran 31 Perhitungan Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku Variabel X1 dan Y .....	2
lampiran 32 Tabel Perhitungan Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku Variabel X1 dengan Y .....	2
lampiran 33 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Keputusan pembelian variabel Y .....	2
lampiran 34 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram kualitas produkX1 .....	2
lampiran 35 Grafik Histogram Variabel Y.....	2
lampiran 36 Grafik Histogram Variabel Kualitas produk.....	2

lampiran 37 Perhitungan Persamaan Regresi Sederhana $\hat{Y} = a + bX_1$ .....	2
lampiran 38 Garis Persamaan Regresi .....	2
lampiran 39 Tabel untuk Menghitung $\hat{Y} = a + bX_1$ .....	2
Lampiran 40 Tabel Perhitungan Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku Regresi $\hat{Y} = 30.10 + 0.7284X_1$ .....	2
lampiran 41 Perhitungan Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku Regresi $\hat{Y} =$ $30.10 + 0.7284X_1$ .....	2
lampiran 42 Perhitungan Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas $X_1$ .....	2
lampiran 43 Langkah Perhitungan Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas $X_1$ .....	2
lampiran 44 Perhitungan JK (G) Y atas $X_1$ .....	2
lampiran 45 Perhitungan Uji Keberartian Regresi Y atas $X_1$ .....	2
lampiran 46 Perhitungan Uji Kelinieran Regresi Y atas $X_1$ .....	2
lampiran 47 Tabel Anava untuk Uji keberartian dan Uji Kelinieran Regresi Y atas $X_1$ .....	2
lampiran 48 Perhitungan Koefisien Korelasi Product Moment Y atas $X_1$ .....	2
lampiran 49 Perhitungan Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji-t) Y atas $x_1$ ....	2
lampiran 50 Perhitungan Koefisien Determinasi Y atas $X_1$ .....	2
Lampiran 51 Skor Indikator Dominan Variabel Y (Keputusan Pembelian) .....	2
lampiran 52 Skor Indikator Dominan Variabel $X_1$ ( Kualitas Produk) .....	2
lampiran 53 Data Mentah Y (Keputusan Pembelian) dengan Variabel $X_2$ (Kualitas Pelayanan) .....	2
lampiran 54 Rekapitulasi Skor Total Instrumen Penelitian Variabel Y (Keputusan Pembelian) dengan Variabel $X_2$ (Kualitas Pelayanan) .....	2



lampiran 55 Perhitungan Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku Variabel X2 dan Y .....	2
lampiran 56 Tabel Perhitungan Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku, Variabel X2 dan Y .....	2
Lampiran 57 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X2 (Kualitas Pelayanan) .....	2
Lampiran 58 Grafik Histogram Variabel X2 (Kualitas Pelayanan) .....	2
Lampiran 59 Perhitungan Persamaan Regresi Linier Sederhana $\hat{Y} = a + bX$ ...	2
Lampiran 60 Grafik Persamaan Regresi .....	2
Lampiran 61 Tabel Untuk Menghitung $Y = a + bX$ .....	2
lampiran 62 Tabel Perhitungan Rata-rata, Varians Baku Regresi .....	2
Lampiran 63 Perhitungan Rata-rata, Varian, Simpangan Baku Regresi .....	2
Lampiran 64 Langkah Perhitungan Uji Normalitas Galat Taksiran Y atas X2 ....	2
lampiran 65 Perhitungan JK (G) Y atas X <sub>2</sub> .....	2
lampiran 66 Perhitungan JK (G) .....	2
lampiran 67 Perhitungan Uji Keberartian Regresi .....	2
lampiran 68 Perhitungan Kelinieran Regresi .....	2
lampiran 69 Tabel Anava Untuk Uji Ke Berartian dan Uji Kelinieran Regresi .....	2
lampiran 70 Perhitungan Koefisien Korelasi <i>Product Moment</i> .....	2
lampiran 71 Perhitungan Uji Keberartian Koefisien (uji-t) .....	2
lampiran 72 Perhitungan Koefisien Determinasi .....	2
lampiran 73 Skor Dominan Variabel X2 .....	2
Lampiran 74 Penentuan Jumlah Sampel Dari Populasi tertentu dengan taraf kesalahan 1,5, gan 10% .....	2

Lampiran 75 Tabel Nilai – Nilai r Product Moment dari Pearson .....	2
Lampiran 76 Nilai Kritis L untuk Uji <i>Lilliefors</i> .....	2
Lampiran 77 Tabel kurva Persentase Daerah Kurva Normal Dari 0 sampai z .....	2
lampiran 78 Tabel Nilai – Nilai untuk Distribusi t .....	2
lampiran 79 Tabel Nilai – Nilai dalam Distribusi F.....	2
Lampiran 80 Daftar nama Responden uji coba.....	2
Lampiran 81 Daftar responden Final .....	2