

DAFTAR ISI

	HALAMAN
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	10
2.1 Kajian Pustaka.....	10
2.1.1 Keputusan Pembelian	10
2.1.1.1 Pengertian Keputusan Pembelian	10
2.1.1.2 Lima Tahap Proses Keputusan Pembelian.....	11
2.1.1.3 Empat Pandangan Mengenai Pengambilan Keputusan....	14
2.1.1.4 Model Pengambilan Keputusan Konsumen	17
2.1.2 Kualitas Layanan.....	19
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Layanan.....	19
2.1.2.2 Dimensi Kualitas Layanan	24
2.1.3 Persepsi Harga.....	29
2.1.3.1 Pengertian Harga.....	29

2.1.3.2 Faktor Yang Dipertimbangkan Dalam Penetapan Harga	31
2.1.3.3 Diskon Dan Potongan Harga	33
2.2 Tinjauan Terdahulu	34
2.3 Kerangka Pemikiran	40
2.4 Hipotesis Penelitian	43
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	43
3.1 Objek dan Ruang Lingkup Penelitian	44
3.2 Metode Penelitian	46
3.3 Metode Pengumpulan Data	47
3.4 Teknik Populasi dan Sampel	48
3.5 Metode Analisis	50
3.5.1 Uji Instrumen	50
3.5.1.1 Uji Validitas	50
3.5.1.2 Uji Reliabilitas	51
3.5.2 Uji Asumsi Klasik	51
3.5.2.1 Uji Normalitas	51
3.5.2.2 Uji Linearitas	51
3.5.2.3 Uji Multikolinearitas	52
3.5.2.4 Uji Heterokedastisitas	52
3.5.3 Analisa Regresi Linear Berganda	53
3.5.3.1 Uji F	53
3.5.3.2 Uji t	54
3.5.4 Koefisien Determinasi R^2	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	56
4.1 Deskriptif Unit Analisis	56
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	57
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	58
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	59

4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan	60
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	61
4.2.1 Uji Instrumen.....	61
4.2.1.1 Uji Validitas.....	61
4.2.1.2 Uji Realibilitas	63
4.2.2 Analisis Deskriptif.....	64
4.2.2.1 Variabel Kualitas Layanan (X1)	64
4.2.2.2 Variabel Persepsi Harga (X2).....	68
4.2.2.3 Variabel Proses Keputusan Pembelian.....	72
4.2.3 Uji Asumsi Dasar	77
4.2.3.1 Uji Normalitas.....	77
4.2.3.2 Uji Linearitas	78
4.2.4 Uji Asumsi Klasik	79
4.2.4.1 Uji Multikolinearitas	79
4.2.4.2 Uji Heterokedastisitas.....	80
4.2.5 Analisis Regresi	82
4.2.5.1 H1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Proses Keputusan Pembelian.....	82
4.2.5.1.1 Uji t	82
4.2.5.1.2 Determinasi	83
4.2.5.2 H2 Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Proses Keputusan Pembelian.....	84
4.2.5.2.1 Uji t	84
4.2.5.2.2 Determinasi	85
4.2.5.3 H3 Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi harga Terhadap Proses Keputusan pembelian	86
4.2.5.3.1 Uji f	86
4.2.5.3.2 Persamaan Regresi Linear Berganda	87
4.2.5.3.3 Determinasi	88
4.3 Implikasi Manajerial.....	89

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	92
5.1 Kesimpulan.....	92
5.2 Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data <i>Dealer</i> Mercedes-Benz di Jakarta	4
Tabel 2.1 Review Penelitian Terdahulu	39
Tabel 3.1 Award PT Mercindo	44
Tabel 3.2 Operasional Variabel Penelitian.....	47
Tabel 3.3 Jumlah Pelanggan PT Mercindo Autorama Bulan Juli 2011.....	49
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	57
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	58
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	59
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan	60
Tabel 4.6 Uji validitas Kualitas Layanan (X1	61
Tabel 4.7 Uji Validitas Persepsi Harga (X2).....	62
Tabel 4.8 Uji validitas Proses Keputusan Pembelian (Y).....	62
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas	63
Tabel 4.10 Nilai Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan (X ₁)	64
Tabel 4.11 Nilai Analisis Deskriptif Variabel Persepsi Harga (X ₂).....	68
Tabel 4.12 Nilai Analisis Deskriptif Variabel Proses Keputusan Pembelian (Y).....	72
Tabel 4.13 Uji Normalitas.....	77
Tabel 4.14 Uji Linearitas.....	78
Tabel 4.15 Uji Multikolinearitas	80
Tabel 4.16 Uji Heterokedastisitas.....	81
Tabel 4.17 Uji t variabel kualitas layanan terhadap proses keputusan pembelian.....	82
Tabel 4.18 Analisis determinasi kualitas layanan terhadap	

proses keputusan pembelian.....	83
Tabel 4.19 Uji t variabel persepsi harga terhadap proses keputusan pembelian.....	84
Tabel 4.20 Analisis determinasi persepsi harga terhadap proses keputusan pembelian.....	85
Tabel 4.21 Uji F variabel kualitas layanan dan persepsi harga terhadap proses keputusan pembelian	86
Tabel 4.22 Koefisien variabel kualitas layanan dan persepsi harga terhadap proses keputusan pembelian	87
Tabel 4.23 Analisis determinasi kualitas layanan dan persepsi harga terhadap proses keputusan pembelian	88

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Proses keputusan pembelian	11
Gambar 2.2 Model Sederhana Pengambilan Keputusan Konsumen	18
Gambar 2.3 Model <i>SERVQUAL</i>	26
Gambar 2.4 Model Kerangka Pemikiran	42

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor Lampiran	Judul Lampiran
Lampiran 1	Kuisisioner Penelitian
Lampiran 2	Nilai Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan (X1)
Lampiran 3	Nilai Analisis Deskriptif Variabel Persepsi Harga (X2)
Lampiran 4	Nilai Analisis Deskriptif Variabel Proses Keputusan Pembelian (Y)
Lampiran 5	Uji Validitas
Lampiran 6	Uji Reliabilitas
Lampiran 7	Uji Normalitas
Lampiran 8	Uji Linearitas
Lampiran 9	Uji Multikolinearitas
Lampiran 10	Uji Heterokedastisitas
Lampiran 11	Uji T
Lampiran 12	Analisis Regresi Linear Berganda
Lampiran 13	Uji F
Lampiran 14	Analisis Determinasi
Lampiran 15	Riwayat Hidup