

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGSAHAN SKRIPSI</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN ORIGINALITAS</b> .....	iv
<b>LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAH</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xii
<b>BAB I</b>	<b>PENDAHULUAN</b>
	A. Latar Belakang Masalah .....1
	B. Identifikasi Masalah ..... 6
	C. Pembatasan Masalah .....6
	D. Perumusan Masa.....7
	E. Kegunaan Penelitian .....7
<b>BAB II</b>	<b>KAJIAN TEORETIK</b>
	A. Definisi Konseptual
	1. Keputusan Pembelian ..... 9
	2. Pelayanan Purna Jual .....22
	B. Hasil Penelitian yang Relevan ..... 28
	C. Kerangka Teoretik.....31
	D. Perumusan Hipotesis .....33
<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN</b>
	A. Tujuan Penelitian .....35
	B. Tempat dan Waktu Penelitian ..... 35
	C. Metode Penelitian.....36
	D. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel .....37
	E. Teknik Pengumpulan Data
	1. Keputusan Pembelian
	a. Definisi Konseptual ..... 38
	b. Definisi Operasional .....39
	c. Kisi – kisi Instrumen Keputusan Pembelian..... 39
	d. Validasi Instrumen Keputusan Pembelian .....41
	2. Pelayanan Purna Jual
	a. Definisi Konseptuan .....43

	b. Definisi Operasional .....	43
	c. Kisi – kisi Instrumen Keputusan Pembelian .....	44
	d. Validasi Instrumen Keputusan Pembelian .....	45
F. Teknik Analisis Data		
	1. Mencari Persamaan Regresi .....	48
	2. Uji Persyaratan Analisis	
	a. Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y dan X .....	49
	b. Uji Linearitas Regresi .....	49
	3. Uji Hipotesis	
	a. Uji Keberartian Regresi .....	50
	b. Perhitungan Koefisien Korelasi .....	51
	c. Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji – t) .....	52
	d. Perhitungan Koefisien Determinasi .....	53
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN</b>	
	A. Deskripsi Data	
	1. Data Keputusan Pembelian .....	54
	2. Pelayanan Purna Jual .....	59
	B. Pengujian Hipotesis	
	1. Persamaan Garis Regresi .....	62
	2. Pengujian Persyaratan Analisis .....	63
	3. Pengujian Hipotesis Penelitian .....	65
	C. Pembahasan .....	67
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN</b>	
	A. Kesimpulan.....	69
	B. Implikasi .....	70
	C. Saran .....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR TABEL

TABEL III. 1 Data Survey Awal.....	37
TABEL III. 2 Kisi – kisi Intrumen Penelitian Keputusan Pembelian (Variabel Y) .....	40
TABEL III. 3 Skala Penelitian Instrumen Keputusan Pembelian.....	41
TABEL III. 4 Kisi – kisi Intrumen Penelitian Pelayanan Purna Jual (Variabel X) .....	44
TABEL III. 5 Skala Penelitian Instrumen Pelayanan Purna Jual .....	45
TABEL III. 6 Daftar Analisis Varians untuk Uji Keberartian dan Linearitas Regresi .	51
TABEL IV. 1 Distribusi Frekuensi Keputusan Pembelian (Variabel Y) .....	56
TABEL IV. 2 Rata – rata Hitung Skor Indikator Keputusan Pembelian .....	58
TABEL IV. 3 Distribusi Frekuensi Pelayanan Purna Jual (Variabel X) .....	60
TABEL IV. 4 Rata – rata Hitung Skor Indikator Pelayanan Purna Jual.....	62
TABEL IV. 5 Hasil Uji Normalitas Galat Taksiran .....	64
TABEL IV. 6 Anava untuk Keberartian dan Linearitas Persamaan Regresi Pelayanan Purna jual dengan Keputusan Pembelian .....	66
TABEL IV. 7 Pengujian Signifikansi Koefisien Korelasi Sederhana .....	67

## DAFTAR GAMBAR

Gambar IV.1	Grafik Histogram Keputusan Pembelian.....	57
Gambar IV.2	Grafik Histogram Pelayanan Purna Jual.....	61
Gambar IV.3	Persamaan Garis Regresi $\hat{Y} = 40,92 + 0,59 X$ .....	63

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Uji Coba Variabel Y.....	74
Lampiran 3	Skor Uji Coba Variabel Y.....	76
Lampiran 4	Data Perhitungan Validitas Variabel Y.....	77
Lampiran 5	Perhitungan Analisis Butir Variabel Y.....	78
Lampiran 6	Perhitungan Kembali Data Uji Coba Setelah Validitas Variabel Y	79
Lampiran 8	Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Variabel Y.....	81
Lampiran 9	Kuesioner Uji Coba Variabel X.....	82
Lampiran 11	Skor Uji Coba Variabel X.....	84
Lampiran 12	Data Perhitungan Validitas Variabel X.....	85
Lampiran 13	Perhitungan Analisis Butir Variabel X.....	86
Lampiran 14	Perhitungan Kembali Data Uji Coba Setelah Validitas Variabel X	87
Lampiran 16	Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Variabel Y.....	89
Lampiran 15	Kuesioner Uji Final Variabel Y.....	90
Lampiran 19	Kuesioner Uji Final Variabel X.....	92
Lampiran 21	Data Mentah Variabel Y.....	94
Lampiran 22	Data Mentah Variabel X.....	95
Lampiran 23	Rekapitulasi Skor Total Instrumen Hasil Penelitian.....	96
Lampiran 24	Data Mentah Variabel X dan Y.....	97
Lampiran 25	Proses Penghitungan Grafik Histogram Variabel X.....	98
Lampiran 26	Proses Penghitungan Grafik Histogram Variabel Y.....	99
Lampiran 27	Grafik Histogram Variabel X.....	100

Lampiran 28	Grafik Histogram Variabel Y.....	101
Lampiran 29	Tabel Perhitungan Rata – rata, Varians dan Simpangan Baku Variabel X dan Y.....	102
Lampiran 30	Perhitungan Rata – rata, Varians Dan Simpangan Baku.....	103
Lampiran 31	Perhitungan Persamaan Regresi Linear Sederhana.....	104
Lampiran 32	Grafik Persamaan Regresi.....	105
Lampiran 33	Tabel Untuk Menghitung Persamaan Regresi.....	106
Lampiran 34	Tabel Perhitungan Rata –rata, Varians dan Simpangan Baku $Y = 40,92 + 0,59 X$ .....	107
Lampiran 35	Perhitungan Rata – rata, Varians Dan Simpangan Baku $Y = 40,92 + 0,59 X$ .....	108
Lampiran 36	Perhitungan Normalitas Galat Taksiran Y atas X Regresi $Y = 40,92 + 0,59 X$ .....	109
Lampiran 37	Langkah Perhitungan Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi $Y = 40,92 + 0,59 X$ .....	110
Lampiran 38	Perhitungan JK.....	111
Lampiran 39	Perrhitungan Uji Keberartian Regresi.....	112
Lampiran 40	Perhitungan Uji Kelinearan Regresi.....	113
Lampiran 41	Tabel Anava.....	114
Lampiran 42	Perhitungan Koefisien Korelasi Product Moment.....	115
Lampiran 43	Perhitungan Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji – t).....	116
Lampiran 44	Perhitungan Koefisien Determinasi.....	117
Lampiran 45	Skor Dimensi Dominan Variabel Y.....	118

Lampiran 46	Skor Sub Indikator Dominan Variabel Y.....	119
Lampiran 47	Skor Indikator Dominan Variabel Y.....	120
Lampiran 48	Skor Indikator Dominan Variabel X.....	121
Lampiran 49	Tabel Penentuan Jumlah Sampel.....	122
Lampiran 50	Tabel Nilai – nilai r Product Moment dari Pearson .....	123
Lampiran 51	Nilai Kritis L untuk Uji Liliefors .....	124
Lampiran 52	Tabel Kurva Normal Presentase .....	125
Lampiran 53	Tabel Distribusi t .....	126
Lampiran 54	Tabel Distribusi f.....	127
Lampiran 58	Responden Uji Coba.....	131
Lampiran 59	Responden Uji Final.....	132