

## DAFTAR ISI

|  | <b>Halaman</b> |
|--|----------------|
| ABSTRAK .....  | xiv            |
| ABSTRACT .....   | xv             |
| LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI ..Error! Bookmark not defined. |                |
| PERNYATAAN ORISINALITAS .....                                    | xvii           |
| LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....                               | xviii          |
| KATA PENGANTAR .....   | xix            |
| DAFTAR ISI .....   | xxi            |
| DAFTAR TABEL .....   | xxiv           |
| DAFTAR GAMBAR .....  | xxvi           |
| DAFTAR LAMPIRAN .....  | xxvii          |
| <b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>                                   | <b>1</b>       |
| A. Latar Belakang Masalah .....                                  | 1              |
| B. Perumusan Masalah .....                                       | 8              |
| C. Tujuan Penelitian .....                                       | 8              |
| D. Manfaat Penelitian .....                                      | 9              |
| <b>BAB II KAJIAN TEORETIK .....</b>                              | <b>10</b>      |
| A. Deskripsi Konseptual .....                                    | 10             |
| 1. Keputusan Pembelian .....                                     | 10             |
| 2. Kualitas Produk .....   | 16             |

|   |           |
|---|-----------|
| 3. Pelayanan Purna Jual .....               | 22        |
| B. Hasil Penelitian yang Relevan .....      | 26        |
| C. Kerangka Teoretik.....                   | 48        |
| D. Perumusan Hipotesis.....                 | 49        |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>  | <b>51</b> |
| A. Tempat dan Waktu Penelitian .....        | 51        |
| 1. Tempat Penelitian.....                   | 51        |
| 2. Waktu Penelitian .....                   | 51        |
| B. Metode Penelitian.....                   | 52        |
| 1. Metode.....                              | 52        |
| 2. Konstelasi Hubungan Antar Variabel ..... | 53        |
| C. Populasi dan Sampling.....               | 54        |
| D. Teknik Pengumpulan Data.....             | 55        |
| 1. Keputusan Pembelian.....                 | 55        |
| 2. Kualitas Produk.....                     | 61        |
| 3. Pelayanan Purna Jual.....                | 65        |
| E. Teknik Analisis Data.....                | 69        |
| 1. Uji Persyaratan Analisis .....           | 69        |
| 2. Persamaan Regresi Linier Berganda .....  | 70        |
| 3. Uji Hipotesis .....                      | 71        |

|   |   |           |
|---|---|-----------|
| 5.  | Perhitungan Koefisien Determinasi ..... | 73        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b> |   | <b>74</b> |
| A.  | Deskripsi Data.....                     | 74        |
| 1.  | Data Keputusan Pembelian .....          | 74        |
| 2.  | Data Kualitas Produk .....              | 77        |
| 3.  | Data Pelayanan Purna Jual .....         | 80        |
| B.  | Pengujian Hipotesis.....                | 83        |
| 1.  | Pengujian Persyaratan Analisis .....    | 83        |
| 2.  | Persamaan Regresi Linier Berganda ..... | 86        |
| 3.  | Pengujian Hipotesis Penelitian.....     | 88        |
| 4.  | Pengujian Analisis Korelasi Ganda.....  | 91        |
| 5.  | Pengujian Koefisien Determinasi.....    | 92        |
| C.  | Pembahasan.....                         | 94        |
| <b>BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN .....</b>  |   | <b>98</b> |
| A.  | Kesimpulan .....                        | 98        |
| B.  | Implikasi.....                          | 99        |
| C.  | Saran.....                              | 100       |
| DAFTAR PUSTAKA .....                                |   | 102       |
| LAMPIRAN.....                                       |   | 106       |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....                           |   | 177       |

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel II.1. Matriks Hasil Penelitian yang Relevan .....                   | 36 |
| Tabel II.2. Perasamaan dan Perbandingan Jurnal .....                      | 40 |
| Tabel III.1. Kisi-kisi Instrumen Keputusan Pembelian .....                | 56 |
| Tabel III.2. Skala Penilaian Instrumen Keputusan Pembelian .....          | 57 |
| Tabel III. 3. Kisi-kisi Instrumen Kualitas Produk .....                   | 61 |
| Tabel III. 4. Skala Penilaian Instrumen Kualitas Produk .....             | 61 |
| Tabel III. 5. Kisi-kisi Instrumen Pelayanan Purna Jual .....              | 65 |
| Tabel III. 6. Skala Penilaian Instrumen Pelayanan Purna Jual .....        | 66 |
| Tabel IV. 1. Statistika Deskriptif Keputusan Pembelian .....              | 73 |
| Tabel IV. 2. Distribusi Frekuensi Keputusan Pembelian .....               | 73 |
| Tabel IV. 3. Rata-rata Hitung Skor Indikator Keputusan Pembelian .....    | 75 |
| Tabel IV. 4. Statistika Deskriptif Kualitas Produk .....                  | 77 |
| Tabel IV. 5. Distribusi Frekuensi Kualitas Produk .....                   | 77 |
| Tabel IV. 6. Rata-rata Hitung Skor Indikator Kualitas Produk .....        | 79 |
| Tabel IV. 7. Statistika Deskriptif Pelayanan Purna Jual .....             | 80 |
| Tabel IV. 8. Distribusi Frekuensi Pelayanan Purna Jual .....              | 80 |
| Tabel IV. 9. Rata-rata Hitung Skor Indikator Pelayanan Purna Jual .....   | 82 |
| Tabel IV. 10. Hasil Uji Normalitas .....                                  | 83 |
| Tabel IV. 11. Hasil Uji Linieritas Variabel $X_1$ dengan Variabel Y ..... | 84 |
| Tabel IV. 12. Hasil Uji Linieritas Variabel $X_2$ dengan Variabel Y ..... | 85 |
| Tabel IV. 13. Uji Regresi Berganda .....                                  | 86 |

|  |    |
|--|----|
| Tabel IV. 14. Uji Signifikasi Simultan (Uji F) .....   | 88 |
| Tabel IV. 15. Uji Signifikasi Parsial (Uji t) .....  | 89 |
| Tabel IV. 16. Uji Analisis Korelasi Ganda .....  | 90 |
| Tabel IV. 17. Uji Koefisien Determinasi Kualitas Produk ( $X_1$ ) dan Pelayanan<br>Purna Jual ( $X_2$ ) terhadap Keputusan Pembelian (Y) ..... | 91 |
| Tabel IV. 18. Uji Koefisien Determinasi Kualitas Produk ( $X_1$ ) terhadap<br>Keputusan Pembelian (Y) .....                                    | 92 |
| Tabel IV. 19. Uji Koefisien Determinasi Pelayanan Purna Jual ( $X_2$ ) terhadap<br>Keputusan Pembelian (Y) .....                               | 93 |

## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar 1.1. Laporan Penjualan <i>Smartphone</i> Mengalami Peningkatan .....   | 2  |
| Gambar 1.2. Laporan Pasar <i>Smartphone</i> di Indonesia .....  | 3  |
| Gambar III. 1. Konstelasi $X_1/$ dan $X_2$ (Kualitas Produk dan Pelayanan<br>Purna Jual) dengan $Y$ (Keputusan Pembelian) ..... | 53 |
| Gambar IV. 1. Grafik Histogram Keputusan Pembelian .....  | 75 |
| Gambar IV. 2. Grafik Histogram Kualitas Produk .....  | 78 |
| Gambar IV. 3. Grafik Histogram Pelayanan Purna Jual .....   | 81 |
| Gambar IV. 4 Diagram Pencar Regresi Linier Berganda .....   | 87 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|   |     |
|---|-----|
| Lampiran 1 – Surat Izin Penelitian .....  | 104 |
| Lampiran 2 – Kuesioner Penelitian Uji Coba Variabel Y (Keputusan Pembelian).....                                      | 105 |
| Lampiran 3 – Skor Uji Coba Variabel Y (Keputusan Pembelian) .....   | 107 |
| Lampiran 4 – Perhitungan Analisis Butir Variabel Y (Keputusan Pembelian)...   | 108 |
| Lampiran 5 – Data Perhitungan Validitas Variabel Y (Keputusan Pembelian)..  | 109 |
| Lampiran 6 – Perhitungan Kembali Data Uji Coba Setelah Validitas Variabel Y (Keputusan Pembelian) .....               | 110 |
| Lampiran 7 – Kuesioner Uji Coba Variabel X <sub>1</sub> (Kualitas Produk).....  | 111 |
| Lampiran 8 – Skor Uji Coba Instrumen Variabel X <sub>1</sub> (Kualitas Produk) .....                                  | 113 |
| Lampiran 9 – Perhitungan Analisis Butir Variabel X <sub>1</sub> (Kualitas Produk).....                                | 114 |
| Lampiran 10 – Data Perhitungan Validitas Variabel X <sub>1</sub> (Kualitas Produk) .....                              | 115 |
| Lampiran 11 – Perhitungan Kembali Data Uji Coba Setelah Validitas Variabel X <sub>1</sub> (Kualitas Produk) .....     | 116 |
| Lampiran 12 – Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel X <sub>2</sub> (Pelayanan Purna Jual).....                       | 117 |
| Lampiran 13 – Skor Uji Coba Instrumen Variabel X <sub>2</sub> (Pelayanan Purna Jual) ..                               | 119 |
| Lampiran 14 – Perhitungan Analisis Butir Variabel X <sub>2</sub> (Pelayanan Purna Jual).....                          | 120 |
| Lampiran 15 – Data Perhitungan Validitas Variabel X <sub>2</sub> (Pelayanan Purna Jual)                               | 121 |
| Lampiran 16 – Perhitungan Kembali Data Uji Coba Setelah Validitas Variabel X <sub>2</sub> (Pelayanan Purna Jual)..... | 122 |

|   |     |
|---|-----|
| Lampiran 17 – Kuesioner Final Penelitian Variabel Y (Keputusan Pembelian)   | 123 |
| Lampiran 18 – Data Mentah Variabel Y (Keputusan Pembelian).....   | 125 |
| Lampiran 19 – Perhitungan <i>Range</i> , Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah<br>Nilai, Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku Variabel Y<br>(Keputusan Pembelian).....               | 127 |
| Lampiran 20 – Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel Y<br>(Keputusan Pembelian).....   | 128 |
| Lampiran 21 – Skor Indikator Dominan Variabel Y (Keputusan Pembelian)....   | 129 |
| Lampiran 22 – Kuesioner Final Penelitian Variabel X <sub>1</sub> (Kualitas Produk) .....  | 130 |
| Lampiran 23 – Data Mentah Variabel X <sub>1</sub> (Kualitas Produk).....  | 132 |
| Lampiran 24 – Perhitungan <i>Range</i> , Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah<br>Nilai, Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku Variabel X <sub>1</sub><br>(Kualitas Produk).....      | 134 |
| Lampiran 25 – Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X <sub>1</sub><br>(Kualitas Produk).....  | 135 |
| Lampiran 26 – Skor Indikator Dominan Variabel X <sub>1</sub> (Kualitas Produk).....   | 136 |
| Lampiran 27 – Kuesioner Final Penelitian Variabel X <sub>2</sub> (Pelayanan Purna Jual)   | 137 |
| Lampiran 28 – Data Mentah Variabel X <sub>2</sub> (Pelayanan Purna Jual).....   | 139 |
| Lampiran 29 – Perhitungan <i>Range</i> , Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah<br>Nilai, Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku Variabel X <sub>2</sub><br>(Pelayanan Purna Jual)..... | 141 |



|  |     |
|--|-----|
| Lampiran 30 – Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel $X_2$<br>(Pelayanan Purna Jual).....   | 142 |
| Lampiran 31– Skor Indikator Dominan Variabel $X_2$ (Pelayanan Purna Jual) ....   | 143 |
| Lampiran 32 – Perhitungan Uji Normalitas .....   | 144 |
| Lampiran 33 – Data Mentah Variabel Y (Keputusan Pembelian) dengan Variabel<br>$X_1$ (Kualitas Produk) .....  | 145 |
| Lampiran 34 – Perhitungan Persamaan Regresi Linier Sederhana $\hat{Y} = a + bX_1$ .  | 147 |
| Lampiran 35 – Perhitungan Uji Signifikansi Parsial (Uji t) Regresi Y atas $X_1$ ..   | 148 |
| Lampiran 36 – Perhitungan Uji Linier Regresi Y atas $X_1$ .....  | 149 |
| Lampiran 37 – Perhitungan Koefisien Korelasi Y atas $X_1$ .....  | 150 |
| Lampiran 38 – Perhitungan Koefisien Determinasi Y atas $X_1$ .....   | 151 |
| Lampiran 39 – Data Mentah Variabel Y (Keputusan Pembelian) dengan Variabel<br>$X_2$ (Pelayanan Purna Jual).....                                    | 152 |
| Lampiran 40 – Perhitungan Persamaan Regresi Linier Sederhana $\hat{Y} = a +$<br>$bX_2$ ....  | 154 |
| Lampiran 41 – Perhitungan Uji Signifikansi Parsial (Uji t) Regresi Y atas $X_2$ ..   | 155 |
| Lampiran 42 – Perhitungan Uji Linier Regresi Y atas $X_2$ .....  | 156 |
| Lampiran 43 – Perhitungan Koefisien Korelasi Y atas $X_2$ .....  | 157 |
| Lampiran 44 – Perhitungan Koefisien Determinasi Y atas $X_2$ .....   | 158 |
| Lampiran 45 – Data Mentah Variabel Y (Keputusan Pembelian) dengan Variabel<br>$X_1$ (Kualitas Produk) dan Variabel $X_2$ (Pelayanan Purna Jual) .. | 159 |
| Lampiran 46 – Perhitungan Persamaan Regresi Linier Berganda $\hat{Y} = a + bX_1 +$<br>$bX_2$ .....   | 161 |

|  |     |
|--|-----|
| Lampiran 47– Perhitungan Uji Signifikansi Simultan (Uji F) Regresi Y atas $X_1$<br>dan $X_2$       | 162 |
| Lampiran 48 – Perhitungan Uji Signifikansi Parsial (Uji t) Regresi Y atas $X_1$ dan<br>$X_2$ ..... | 163 |
| Lampiran 49 – Perhitungan Koefisien Korelasi Y atas $X_1$ dan $X_2$ .....                          | 164 |
| Lampiran 50 – Perhitungan Koefisien Determinasi Y atas $X_1$ dan $X_2$ .....                       | 165 |
| Lampiran 51 – Tabel Nilai-nilai r <i>Product Moment</i> dari <i>Pearson</i> .....                  | 166 |
| Lampiran 52 – Tabel Nilai-nilai untuk Distribusi F .....   | 167 |
| Lampiran 53 – Tabel Nilai-nilai untuk Distribusi t.....  | 168 |
| Lampiran 54 – Hasil <i>Survey</i> Awal .....   | 169 |
| Lampiran 55 – Daftar Nama Responden Uji Coba .....   | 171 |
| Lampiran 56 – Daftar Nama Responden Final.....   | 172 |