

DAFTAR ISI

ABSTRAK	I
ABSTRACT.....	II
LEMBAR PENGESAHAN	III
PERNYATAAN ORISINALITAS	IV
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	V
KATA PENGANTAR	VI
DAFTAR ISI.....	V111
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. LATAR BELAKANG MASALAH	1
B. IDENTIFIKASI MASALAH	5
C. PEMBATAAN MASALAH	6
D. PERUMUSAN MASALAH	6
E. KEGUNAAN PENELITIAN	6
BAB II KAJIAN TEORETIK.....	8
A. DESKRIPSI KONSEPTUAL	8
1. Keputusan Pembelian	8
2. Kualitas Pelayanan.....	17
B. HASIL PENELITIAN YANG RELEVAN	24
C. KERANGKA TEORETIK	31
D. PERUMUSAN HIPOTESIS	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
A. TUJUAN PENELITIAN.....	33
B. TEMPAT DAN WAKTU PENELITIAN	33
1. Tempat Penelitian	33
2. Waktu Penelitian.....	34
C. METODE PENELITIAN.....	34
1. Metode	34
2. Konstelasi Hubungan antar Variabel	35
D. POPULASI DAN SAMPLING	35
E. TEKNIK PENGUMPULAN DATA	36
1. Keputusan Pembelian (Variabel Y)	36
a. Definisi Konseptual.....	36
b. Definisi Operasional	36
c. Kisi – Kisi Instrumen Keputusan Pembelian	37
d. Validasi Instrumen Keputusan Pembelian.....	39
2. Kualitas Pelayanan (Variabel X)	41
a. Definisi Konseptual.....	41
b. Definisi Operasional.....	42

c. Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Pelayanan	42
d. Validasi Instrumen Kualitas Pelayanan	44
F. TEKNIK ANALISIS DATA	46
1. Mencari Persamaan Regresi.....	46
2. Uji Persyaratan Analisis.....	47
a. Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X ($Y-\hat{Y}$)	47
b. Uji Linearitas Regresi	48
3. Uji Hipotesis	49
a. Uji Keberartian Regresi.....	49
b. Perhitungan Koefisien Korelasi	50
c. Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji-t)	50
d. Perhitungan Koefisien Determinasi	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	52
A. DESKRIPSI DATA	52
1. Keputusan Pembelian (Variabel Y)	52
2. Kualitas Pelayanan (Variabel X)	56
B. PENGUJIAN HIPOTESIS	60
1. Persamaan Garis Regresi	60
2. Pengujian Persyaratan Analisis.....	62
a. Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X.....	62
b. Uji Linieritas Regresi	62
3. Pengujian Hipotesis Penelitian	63
C. PEMBAHASAN.....	65
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	67
A. KESIMPULAN	67
B. IMPLIKASI.....	67
C. SARAN.....	68
DAFTAR PUSTAKA	70

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
Tabel III.1	Kisi – Kisi Instrumen Keputusan Pembelian (Variabel Y)	38
Tabel III.2	Skala Penilaian Instrumen Keputusan Pembelian	39
Tabel III.3	Kisi – Kisi Instrumen Kualitas Pelayanan (Variabel X)	43
Tabel III.4	Skala Penilaian Instrumen Kualitas Pelayanan	44
Tabel III.5	Daftar Analisis Varians untuk Uji Keberartian dan Linearitas Regresi	49
Tabel IV.1	Distribusi Frekuensi Keputusan Pembelian	54
Tabel IV.2	Rata – Rata Hitung Skor Indikator Keputusan Pembelian	56
Tabel IV.3	Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan.....	58
Tabel IV.4	Rata – Rata Hitung Skor Indikator Kualitas Pelayanan	60
Tabel IV.5	Hasil Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X.....	62
Tabel IV.6	Anava Untuk Keberartian dan Linieritas Persamaan Regresi Kualitas Pelayanan dengan Keputusan Pembelian	64
Tabel IV.7	Pengujian Signifikansi Koefisiensi Korelasi Sederhana Antara X dan Y	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
Gambar II.1	Proses Keputusan Pembelian	11
Gambar IV.1	Grafik Histogram Keputusan Pembelian.....	55
Gambar IV.2	Grafik Histogram Kualitas Pelayanan.....	59
Gambar IV.3	Persamaan Regresi $\hat{Y} = 23,250 + 0,694X$	61

DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul	Halaman
Lampiran 1	Surat Izin Penelitian di RW 007 Kelurahan Jatibening.....	72
Lampiran 2	Surat Balasan Penelitian RW 007 Kelurahan Jatibening	73
Lampiran 3	Kuesioner Survey Awal.....	74
Lampiran 4	Kuesioner Penelitian Uji Coba Y	76
Lampiran 5	Skor Ujicoba Variabel Y	78
Lampiran 6	Perhitungan Analisis Butir Variabel Y	79
Lampiran 7	Data Perhitungan Validitas Variabel Y	80
Lampiran 8	Skor Uji Coba Instrumen Setelah Validitas Variabel Y	81
Lampiran 9	Data Perhitungan Validitas Variabel Y	82
Lampiran 10	Perhitungan Varians Butir, Varians Total, dan Uji Reliabilitas Variabel Y	83
Lampiran 11	Kuesioner Penelitian Uji Coba X	84
Lampiran 12	Skor Ujicoba Variabel X	87
Lampiran 13	Perhitungan Analisis Butir Variabel X.....	88
Lampiran 14	Data Perhitungan Validitas Variabel X.....	89
Lampiran 15	Skor Uji Coba Instrumen Setelah Validitas Variabel X.....	90
Lampiran 16	Data Perhitungan Validitas Variabel X.....	91
Lampiran 17	Perhitungan Varians Butir, Varians Total, dan Uji Reliabilitas Variabel X	92
Lampiran 18	Kuesioner Variabel Y	93
Lampiran 19	Kuesioner Variabel X.....	95

Lampiran 20	Data Mentah Variabel Y	97
Lampiran 21	Data Mentah Variabel X.....	98
Lampiran 22	Data Mentah Variabel X dan	99
Lampiran 23	Y Rekapitulasi Skor Total Instrumen Hasil Penelitian.....	100
Lampiran 24	Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Keputusan Pembelian	101
Lampiran 25	Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Kualitas Pelayanan	102
Lampiran 26	Grafik Histogram Variabel Y	103
Lampiran 27	Grafik Histogram Variabel X	104
Lampiran 28	Perhitungan Rata – Rata, Varians dan Simpangan Baku Variabel X dan Y.....	105
Lampiran 29	Perhitungan Rata – Rata, Varians dan Simpangan Baku	106
Lampiran 30	Perhitungan Persamaan Regresi Linear Sederhana	107
Lampiran 31	Grafik Persamaan Regresi	108
Lampiran 32	Tabel Untuk Menghitung $\hat{Y} = 23,250 + 0,694X$	109
Lampiran 33	Tabel Perhitungan Rata – Rata, Varians dan Simpangan Baku Regresi $\hat{Y} = \hat{Y} = 23,250 + 0,694X$	110
Lampiran 34	Perhitungan Rata – Rata, Varians dan Simpangan Baku Regresi $\hat{Y} = \hat{Y} = 23,250 + 0,694X$	111
Lampiran 35	Perhitungan Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X Regresi $\hat{Y} = \hat{Y} = 23,250 + 0,694X$	112

Lampiran 36	Langkah Perhitungan Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X.....	113
Lampiran 37	Perhitungan JK (G).....	114
Lampiran 38	Perhitungan Uji Keberartian Regresi.....	115
Lampiran 39	Perhitungan Uji Kelinieran Regresi.....	116
Lampiran 40	Tabel Anava untuk Keberartian dan Uji Kelinieran Regresi.....	117
Lampiran 41	Perhitungan Koefisiensi Korelasi Product Moment.....	118
Lampiran 42	Perhitungan Uji Keberartian Koefisiensi Korelasi (Uji-t).....	119
Lampiran 43	Perhitungan Koefisien Determinasi.....	120
Lampiran 44	Skor Dimensi Dominan Variabel Y.....	121
Lampiran 45	Skor Indikator Dominan Variabel Y.....	122
Lampiran 46	Skor Sub Indikator Dominan Variabel Y.....	123
Lampiran 47	Skor Dimensi Dominan Variabel X.....	124
Lampiran 48	Skor Indikator Dominan Variabel X.....	125
Lampiran 49	Tabel Nilai – Nilai r Product Moment.....	126
Lampiran 50	Nilai Kritis L untuk Uji Liliefors.....	127
Lampiran 51	Tabel Kurva Normal.....	128
Lampiran 52	Tabel Nilai – Nilai untuk Distribusi t.....	129
Lampiran 53	Tabel Nilai – Nilai dalam Distribusi F.....	130
Lampiran 54	Daftar Nama Responden Uji Coba.....	134
Lampiran 55	Daftar Nama Responden Final.....	135