

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b>	<b>iv</b>
<b>SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah	<b>1</b>
B. Rumusan Masalah	<b>10</b>
C. Tujuan Penelitian	<b>10</b>
D. Manfaat Penelitian	<b>11</b>
E. Kebaruan Penelitian	<b>11</b>
<b>BAB II</b>	<b>13</b>
<b>KAJIAN TEORITIK</b>	<b>13</b>
A. Deskripsi Konseptual	<b>13</b>
1. Kualitas Produk	<b>13</b>
2. Kualitas Pelayanan	<b>18</b>
3. Harga	<b>23</b>
4. Keputusan Pembelian	<b>28</b>
B. Hasil Penelitian Yang Relevan	<b>34</b>
C. Kerangka Teoritik dan Hipotesis	<b>41</b>
1. Hubungan Antara Kualitas Produk Dengan Keputusan Pembelian	<b>41</b>
2. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Keputusan Pembelian	<b>42</b>
3. Hubungan Antara Harga Dengan Keputusan Pembelian	<b>43</b>
<b>BAB III</b>	<b>44</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN</b>	<b>44</b>

<b>A. Tempat dan Waktu Penelitian</b>	<b>44</b>
1. Tempat Penelitian	44
2. Waktu Penelitian	44
<b>B. Metode Penelitian</b>	<b>45</b>
1. Metode	45
2. Konstelasi Hubungan Antar Variabel	47
<b>C. Populasi dan Sampel</b>	<b>48</b>
<b>D. Penyusunan Instrumen</b>	<b>49</b>
1. Keputusan Pembelian (Variabel Y)	49
2. Kualitas Produk (Variabel X1)	54
3. Kualitas Pelayanan (Variabel X2)	58
4. Harga (Variabel X3)	64
<b>E. Teknik Pengumpulan Data</b>	<b>69</b>
<b>F. Teknik Analisis Data</b>	<b>70</b>
1. Uji Persyaratan Analisis	70
2. Persamaan Regresi Linier Berganda	71
3. Uji Hipotesis	72
4. Perhitungan Koefisien Determinasi (R Square)	73
<b>BAB IV</b>	<b>74</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	<b>74</b>
<b>A. Deskripsi Data</b>	<b>74</b>
1. Profil Responden	74
2. Profil Data	78
<b>B. Teknik Analisis Data</b>	<b>94</b>
1. Uji Persyaratan Analisis	94
2. Persamaan Regresi Linier Berganda	98
3. Uji hipotesis	100
4. Perhitungan Koefisien Determinasi	102
<b>C. Pembahasan</b>	<b>105</b>
1. Kualitas Produk dan Keputusan Pembelian	105
2. Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian	106
3. Harga dan Keputusan Pembelian	107
4. Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Keutusan Pembelian	109
<b>BAB V</b>	<b>110</b>
<b>KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN</b>	<b>110</b>
<b>A. Kesimpulan</b>	<b>110</b>
<b>B. Implikasi</b>	<b>111</b>
<b>C. Saran</b>	<b>112</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>115</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>118</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Hasil Survey Awal Harga _____	5
Gambar 1.2 Hasil Survey Awal Kualitas Produk _____	7
Gambar 1.3 hasil Survey Awal Kualitas Pelayanan _____	8
Gambar 3.1 Konstelasi X1, X2, Dan X3 (Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga) Dengan Y (Keputusan Pembelian) _____	47
Gambar 4.1 Grafik Usia _____	75
Gambar 4.2 Grafik Jenis Kelamin _____	76.
Gambar 4.3 Grafik Fakultas _____	78
Gambar 4.4 Grafik Histogram Keputusan Pembelian _____	75
Gambar 4.5 Grafik Histogram Kualitas Produk _____	76
Gambar 4.6 Grafik Histogram Kualitas Pelayanan _____	78
Gambar 4.7 Grafik Histogram Harga _____	80.

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kisi-Kisi Instrumen Keputusan Pembelian	51
Tabel 3.2 Skala Penilaian Instrumen keputusan pembelian	51
Tabel 3.3 Kisi-Kisi Instrumen kualitas produk	55
Tabel 3. 4 Skala Penilaian Instrumen Kualitas produk	56
Tabel 3.5 Kisi-Kisi Instrumen Kualitas pelayanan	60
Tabel 3.6 Skala Penilaian Instrumen Kualitas Pelayanan	61
Tabel 3.7 Kisi-Kisi Instrumen harga	64
Tabel 3.8 Skala Penilaian Instrumen harga	65
Tabel 4.1 Profil Responden umur	75
Tabel 4.2 Profil Responden jenis kelamin	76.
Tabel 4.3 Profil Responden Fakultas	77
Tabel 4.4 Statistika deskripif keputusan pembelian	79
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Keputusan Pembelian	80
Tabel 4.6 Rata-rata Hitung Skor Indikator Keputusan Pembelian	82
Tabel 4.7 Statistika deskripif kualitas produk	83
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi kualitas produk	83.
Tabel 4.9 Rata-rata Hitung Skor Indikator Kualitas produk	85

Tabel 4.10 Statistika deskripif kualitas pelayanan _____	86
Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi kualitas pelayanan _____	87.
Tabel 4.12 Rata-rata Hitung Skor Indikator Kualitas pelayanan _____	89
Tabel 4.13 Statistika deskripif harga _____	90.
Tabel 4.14 Distribusi Frekuensi harga _____	90
Tabel 4.15 Rata-rata Hitung Skor Indikator hargs _____	93.
Tabel 4.16 uji normalitas _____	94
Tabel 4.17 Uji Linieritas Variabel X1 terhadap Y _____	95
Tabel 4.18 Uji Linieritas Variabel X2 terhadap Y _____	96
Tabel 4.19 Uji Linieritas Variabel X3 terhadap Y _____	97
Tabel 4.20 Uji Persamaan Regresi Linier Berganda _____	97
Tabel 4.21 Uji Signifikansi Parsial (Uji t) _____	99.
Tabel 4.22 Uji Koefisien Determinasi Secara Keseluruhan _____	101
Tabel 4.23 Uji Koefisien Determinasi (X1) terhadap (Y) _____	102.
Tabel 4.24 Uji Koefisien Determinasi (X2) terhadap (Y) _____	103
Tabel 4.25 Uji Koefisien Determinasi (X3) terhadap (Y) _____	103

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Konsultasi Bimbingan Skripsi _____	118
Lampiran 2 Format Saran dan Perbaikan Skripsi _____	119
Lampiran 3.Survei Awal Penelitian _____	120
Lampiran 4 Uji Coba Penelitian Variabel Y (Keputusan Pembelian) _____	122
Lampiran 5.Uji Validitas Data Uji Coba Instrumen Variabel Y (Keputusan Pembelian) _____	124
Lampiran 6.Perhitungan Analisis Butir Variabel Y (Keputusan Pembelian) __	125
Lampiran 7. Data Perhitungan Validitas Variabel Y (Keputusan Pembelian) _	126
Lampiran 8. Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Realibilitas Variabel Y (Keputusan Pembelian) _____	127
Lampiran 9.Uji Coba Penelitian Variabel X1 (Kualitas Produk) _____	128
Lampiran 10. Uji Validitas Data Uji Coba Instrumen Variabel X1 (Kualitas Produk) _____	130
Lampiran 11. Perhitungan Analisis Butir Variabel X1 (Kualitas Produk) _____	131
Lampiran 12. Data Perhitungan Validitas Variabel X1 (kualitas produk) _____	132
Lampiran 13. Perhitungan Variabel Butir, Varians Total dan Uji Realibilitas Variabel X1 (Kualita Produk) _____	133
Lampiran 14. Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel X2 (Kualitas Pelayanan)134	
Lampiran 15. Uji Validitas Data Uji Coba Instrumen Variabel X2(Kualitas Pelayanan) _____	136
Lampiran 16. Perhitungan Analisis Butir Variabel X2 (Kualitas Pelayanan)___	137
Lampiran 17 Data perhitungan Validitas Variabel X2 (Kualitas Pelayanan) __	138
Lampiran 18 Perhitungan Variabel Butir, Varian Total dan Uji Reabilitas Variabel X2 (Kualitas Pelayanan) _____	139
Lampiran 19. Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel X3 (Harga) _____	140
Lampiran 20. Uji Validitas Data Uji Coba Instrumen Variabel X3 (Harga) __	142
Lampiran 21. Perhitungan Analisis Butir Variabel X3 (Harga) _____	142
Lampiran 22 Data perhitungan Validitas Variabel X3 (Harga) _____	144
Lampiran 23 Perhitungan Variabel Butir, Varian Total dan Uji Reabilitas Variabel X3 (Harga) _____	145

Lampiran 24 Kuesioner Final Penelitian Variabel Y (Keputusan Pembelian) _	146
Lampiran 25 Data Mentah Variabel Y (Keputusan Pembelian) _____	148
Lampiran 26 Perhitungan Range, Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varian dan Simpangan Baku Variabel Y (Keputusan Pembelian) _____	154
Lampiran 27 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel Y (Keputusan Pembelian)_____	155
Lampiran 28 Kuesioner Final Penelitian Variabel X1 (Kualitas Produk) ____	156
Lampiran 29 Data Mentah Variabel X1 (Kualitas Produk) _____	158
Lampiran 30 Perhitungan Range, Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varian dan Simpangan Baku Variabel X1 (Kualitas Produk)_____	164
Lampiran 31 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X1 (Kualitas Produk) _____	165
Lampiran 32 Kuesioner Final Penelitian Variabel X2 (Kualitas Pelayanan) __	166
Lampiran 33 Data Mentah Variabel X2 (Kualitas Pelayanan) _____	168
Lampiran 34 Perhitungan Range, Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varian dan Simpangan Baku Variabel X2 (Kualitas Pelayanan) _____	174
Lampiran 35 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X2 (Kualias Pelayanan)_____	175
Lampiran 36 Kuesioner Final Penelitian Variabel X3 (Harga)_____	176
Lampiran 37 Data Mentah Variabel X3 (Harga) _____	178
Lampiran 38 Perhitungan Range, Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varian dan Simpangan Baku Variabel X3 (Harga)_____	184
Lampiran 39 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X3 (Harga) _____	185
Lampiran 40 Data Mentah Variabel X1 (Kualitas Produk), Variabel X2 (Kualitas Pelayanaan), dan X3 (Harga), dengan Y (Keputusan Pembelian) _____	186
Lampiran 41 Perhitungan Uji Normalitas _____	192
Lampiran 42 Perhitungan Uji Kolinieran Regresi X1 dengan Y _____	193
Lampiran 43 Perhitungan Keberartian Regresi X1 dengan Y_____	194
Lampiran 44 Perhitungan Koefisien Determinasi X1 terhadap Y _____	195
Lampiran 45 Perhitungan Uji Kolinieran Regresi X2 dengan Y _____	196



Lampiran 46 Perhitungan Keberartian Regresi X2 dengan Y _____	197
Lampiran 47 Perhitungan Koefisien Determinasi X2 terhadap Y _____	198
Lampiran 48 Perhitungan Uji Kolinieran Regresi X3 dengan Y _____	199
Lampiran 49 Perhitungan Keberartian Regresi X3 dengan Y _____	200
Lampiran 50 Perhitungan Koefisien Determinasi X3 terhadap Y _____	201
Lampiran 51 Uji Signifikasi Parsial (Uji t) _____	203
Lampiran 52 Tabel Nilai-nilai untuk Distribusi t _____	204
Lampiran 53 Perhitungan Persamaan Regresi Linier Berganda _____	208
Lampiran 54 Perhitungan Koefisien Determinan X1, X2, X3 dengan Y _____	209
Lampiran 55 Data Responden _____	210