

## DAFTAR ISI

Halaman

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	8
1.3 Pembatasan Masalah .....	9
1.4 Perumusan Masalah .....	9
1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	9
1.5.1 Maksud Masalah.....	9
1.5.2 Tujuan Masalah .....	10
1.6 Kegunaan Penelitian .....	10
1.6.1 Kegunaan Secara Teoritis .....	10
1.6.2 Kegunaan Secara Praktis .....	11
1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	11

### **BAB II Tinjauan Pustaka**

2.1 Teori dan Konsep.....	13
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	13
2.1.2 Pengertian Kualitas Produk .....	14

2.1.2.1	Jenis-Jenis Produk.....	14
2.1.2.2	Dimensi Produk .....	15
2.1.2.3	Tingkatan Produk.....	16
2.1.3	Pengertian Kualitas Pelayanan .....	17
2.1.3.1	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	17
2.1.3.2	Karakteristik Pelayanan.....	18
2.1.4	Keputusan Pembelian .....	19
2.1.4.1	Struktur Keputusan Pembelian .....	19
2.1.4.2	Proses Keputusan Pembelian .....	21
2.2	Kerangka Pemikiran dan Hipotesis.....	23
2.2.1	Landasan Teori .....	23
2.2.2	Studi Empiris .....	26
2.2.3	Hipotesis .....	27
2.2.4	Asumsi .....	27

### **BAB III Metode Penelitian**

3.1	Desain Penelitian .....	28
3.2	Populasi dan Sampel Penelitian .....	29
3.2.1	Populasi Penelitian .....	29
3.2.2	Sampel Penelitian .....	29
3.3	Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	30
3.3.1	Teknik Pengumpulan Data .....	30
3.3.2	Instrumen Penelitian .....	32
3.3.2.1	Uji Validitas .....	32
3.3.2.2	Uji Reliabilitas .....	33
3.3.2.3	Operasionalisasi Variabel .....	35
3.4	Teknik Analisis Data.....	38
3.4.1	Metode Deskriptif.....	38
3.4.2	Metode Successive Interval .....	39
3.4.3	Uji Asumsi Klasik .....	40
3.4.4	Regresi Linier Berganda.....	42
3.4.5	Analisis Korelasi Sederhana.....	43
3.4.6	Uji Hipotesis .....	44

3.4.6.1	Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	44
3.4.6.2	Uji Parsial t .....	44
3.4.6.3	Uji Serentak/Simultan F.....	46

## **BAB IV Hasil Penelitian Dan Pembahasan**

4.1	Hasil Pembahasan .....	48
4.1.1	Karakteristik Umum Responden .....	48
4.1.2	Tanggapan Responden.....	51
4.1.2.1	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Produk .....	51
4.1.2.2	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan .....	62
4.1.2.3	Tanggapan Responden Mengenai Keputusan Pembelian.....	72
4.1.3	Analisis Deskriptif.....	82
4.1.4	Pengujian Kualitas Instrumen Penelitian.....	84
4.1.4.1	Uji Validitas .....	84
4.1.4.2	Uji Reliabilitas .....	86
4.1.4.3	Uji Asumsi Klasik.....	87
4.1.5	Rancangan Analisis .....	89
4.1.5.1	Analisis Regresi Linier Berganda .....	89
4.1.5.2	Analisis Koefisien Korelasi .....	91
4.1.5.3	Analisis Koefisien Determinasi .....	92
4.1.5.4	Hipotesis .....	94
4.2	Pembahasan .....	98
4.2.1	Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian .....	98
4.2.2	Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian .....	99
4.2.3	Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian .....	100
4.2.4	Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian .....	100

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....101  
5.2 Saran .....103

**DAFTAR PUSTAKA.....106**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN .....108**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Kuesioner Pra Survey Kualitas Produk .....	2
Tabel 1.2 Hasil Kuesioner Pra Survey Kualitas Pelayanan .....	3
Tabel 1.3 Hasil Kuesioner Pra Survey Keputusan Pembelian.....	3
Tabel 1.4 Jumlah Penjualan Periode Bulan Agustus 2018 – Januari 2019.....	5
Tabel 1.5 Jumlah Pelanggan Toko Fitri Bulan Agustus 2018 – Januari 2019.....	6
Tabel 1.6 Jumlah Pendapatan Toko Fitri Periode Bulan Agustus 2018 – Januari 2019 .....	7
Tabel 1.7 Jadwal Kegiatan Penelitian.....	11
Tabel 3.1 Desain Penelitian .....	29
Tabel 3.2 Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha.....	33
Tabel 3.3 Skala Model Likert .....	35
Tabel 3.4 Operasionalisasi Variabel .....	35
Tabel 3.5 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi.....	43
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	49
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	50
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian .....	51
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Produk yang Ditawarkan Memiliki Daya Tarik yang Berbeda Dibanding Pesaing Lainnya.....	51
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Produk yang Dimiliki Toko Fitri Beraneka Ragam.....	52
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Kepercayaan Konsumen Kepada Pegawai	

Atas Produk yang Ditawarkan.....	53
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Produk yang Ditawarkan Toko Fitri	
Tidak Mengandung Bahan Kimia Berbahaya .....	54
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Mengenai Produk Toko Fitri Tidak Pernah Dijual	
dalam Kondisi Kadaluarsa.....	55
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Mengenai Adanya Produk yang Dijual Sudah	
dalam Keadaan Tidak Baik .....	55
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Mengenai Adanya Kecepatan dalam Penyajian	
Produk .....	56
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Mengenai Adanya Keterlambatan dala Penyajian	
Produk .....	57
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Mengenai Produk Toko Fitri Tidak Berubah	
Rasanya Meski Baru Dikonsumsi Sehari Setelah Pembelian .....	58
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Mengenai Adnya Perubahan Rasa Pada Produk	
Jika Disimpan Terlalu Lama .....	59
Tabel 4.15 Tanggapan Responden Mengenai Produk Toko Fitri Memiliki Kualitas	
yang Dikenal Baik di Masyarakat .....	59
Tabel 4.16 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Produk Toko Fitri Sangat	
Meyakinkan Sesuai dengan Reputasi yang Dimilikinya.....	60
Tabel 4.17 Rekapitulasi Jawaban Respoden Mengenai Kualitas Produk .....	61
Tabel 4.18 Tanggapan Responden Mengenai Toko Fitri yang Saya Kunjungi	
Kebersihannya Sangat Dijaga .....	62
Tabel 4.19 Tanggapan Responden Mengenai Pegawai pada Toko Fitri Terkadang	

Berpakaian Tidak Rapih.....	63
Tabel 4.20 Tanggapan Responden Mengenai Kemudahan Berkomunikasi dengan Pegawai Toko Fitri Ketika Memerlukan Produk .....	64
Tabel 4.21 Tanggapan Responden Mengenai Lokasi Toko Fitri yang Sulit untuk Dijangkau .....	64
Tabel 4.22 Tanggapan Responden Mengenai Keterlambatan Karyawan Toko Fitri dalam Melayani Konsumen .....	66
Tabel 4.23 Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Toko Fitri Melayani Konsumen dengan Ramah .....	67
Tabel 4.24 Tanggapan Responden Mengenai Tanggapan Pegawai Ketika Adanya Keluhan Ditanggapi dengan Cepat .....	67
Tabel 4.25 Tanggapan Responden Mengenai Kurangnya Pengetahuan Karyawan Pada Ketersediaan Produk.....	68
Tabel 4.26 Tanggapan Responden Mengenai Tidak Tersedianya <i>Refund</i> Ketika Produk Terlanjur Kadaluarsa .....	69
Tabel 4.27 Tanggapan Responden Mengenai Adanya Rasa Aman Saat Berbelanja di Toko Fitri .....	70
Tabel 4.28 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan .....	71
Tabel 4.29 Tanggapan Responden Mengenai Saya Selalu Membeli Produk dari Toko Fitri untuk Kebutuhan Sehari-Hari .....	72
Tabel 4.30 Tanggapan Responden Mengenai Saya Merasa Tidak Terlalu Membutuhkan Produk dari Toko Fitri untuk Kebutuhan Sehari-Hari.....	73
Tabel 4.31 Tanggapan Responden Mengenai Mudahnya Mencari Informasi Mengenai Beberapa Produk Toko Fitri Melalui Berbagai Sumber .....	74
Tabel 4.32 Tanggapan Responden Mengenai Sangat Sulit Mencari Informasi Mengenai Produk Toko Fitri.....	75
Tabel 4.33 Tanggapan Responden Mengenai Mempunyai Kelebihan Produk Dibandingkan Pesaingnya .....	76
Tabel 4.34 Tanggapan Responden Mengenai Saya Memutuskan Membeli Produk dari Toko Fitri Karena Harganya yang Lebih Terjangkau .....	77

Tabel 4.35 Tanggapan Responden Mengenai Saya Tidak Memutuskan Pembelian Ulang Karena Lebih Harganya Lebih Mahal Dibanding Pesaingnya.....	78
Tabel 4.36 Tanggapan Responden Mengenai Saya Melakukan Pembelian Ulang Karena Merasa Puas dengan Produk Toko Fitri .....	79
Tabel 4.37 Tanggapan Responden Mengenai Saya Tidak Akan Melakukan Pembelian Ulang Karena Lebih Memilih Melakukan Pembelian ke Toko Lain.....	80
Tabel 4.38 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Keputusan Pembelian.....	81
Tabel 4.39 Skala Interval .....	83
Tabel 4.40 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk ( $X_1$ ).....	84
Tabel 4.41 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ).....	85
Tabel 4.42 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y).....	85
Tabel 4.43 Hasil Uji Reliabilitas.....	86
Tabel 4.44 Hasil Uji Normalitas .....	87
Tabel 4.45 Hasil Uji Multikolinearitas .....	88
Tabel 4.46 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	90
Tabel 4.47 Hasil Analisis Koefisien Korelasi.....	91
Tabel 4.48 Hasil Analisis Koefisien Determinasi Parsial.....	92
Tabel 4.49 Hasil Analisis Koefisien Determinasi Simultan .....	93
Tabel 4.50 Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji t).....	95
Tabel 4.51 Hasil Uji Hipotesis Simultan (Uji F) .....	97



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses Pengambilan Keputusan .....	21
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran .....	25
Gambar 3.1 Uji t .....	45
Gambar 3.2 Uji F .....	47
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	89
Gambar 4.2 Hasil Uji t .....	96
Gambar 4.3 Hasil Uji F .....	98