

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SERTIFIKASI.....	ii
PENGESAHAN TESIS.....	iii
MOTTO	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Sistematika Penulisan	11
BAB II TELAAH PUSTAKA	12
2.1 Telaah Pustaka	12
2.1.1 Keputusan Pembelian	12
2.1.2 Kualitas Barang.....	19
2.1.3 Perilaku Konsumen.....	29
2.1.4 Pengertian Product Recall.....	43
2.2 Penelitian Terdahulu.....	45
2.3 Kerangka Pemikiran	47
BAB III METODE PENELITIAN	51
3.1 Desain dan Jenis Penelitian	51

3.2	Informan Penelitian	52
3.3	Sumber data	54
3.4	Teknik Pengumpulan Data	54
3.4.1	Penentuan Responden.....	55
3.4.2	Wawancara	55
3.4.3	Observasi.....	56
3.4.4	Dokumentasi	56
3.5	Metode Pengolahan Data	57
3.5.1	Reduksi Data	58
3.5.2	Penyajian Data	58
3.5.3	Penarikan Kesimpulan	59
3.6	Kriteria Evaluasi	60
3.6.1	Kredibilitas	60
3.6.2	Transferabilitas	61
3.6.3	Dependabilitas	61
3.6.4	Konfirmabilitas	62
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		63
4.1.	Data Responden.....	63
4.2.	Hasil Penelitian	68
4.2.1.	Pengetahuan Responden terhadap produk Saen John.....	69
4.2.2.	Pemenuhan Kebutuhan Responden	76
4.2.3.	Factor Pendukung Keputusan	79
4.3.	Pembahasan Penelitian	85
4.3.1.	Factor Keputusan Pembelian Produk Saen John di Shopee.....	85
4.3.2.	Memahami Proses Pengambilan Keputusan Responden	88
BAB V PENUTUP		94
5.1.	Kesimpulan	94
5.1.1.	Faktor keputusan Pembelian di Toko Saen John	94
5.1.2.	Memahami Keputusan Antar Kelompok	97

5.2. Implikasi Teoritis	100
5.3. Implikasi Manajerial.....	100
5.4. Saran Penelitian yang Akan Datang.....	102
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN.....	109