

## DAFTAR ISI

|                                               |             |
|-----------------------------------------------|-------------|
| <b>PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>               | <b>ii</b>   |
| <b>PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....</b>        | <b>iii</b>  |
| <b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....</b>   | <b>iv</b>   |
| <b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>             | <b>v</b>    |
| <b>ABSTRACT .....</b>                         | <b>vi</b>   |
| <b>ABSTRAK .....</b>                          | <b>vii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                    | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                        | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>                      | <b>xiv</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                     | <b>xv</b>   |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                 | <b>1</b>    |
| 1.1    Latar Belakang Masalah.....            | 1           |
| 1.2    Rumusan Masalah .....                  | 9           |
| 1.3    Tujuan .....                           | 11          |
| 1.4    Manfaat .....                          | 12          |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>           | <b>13</b>   |
| 2.1    Kinerja Pemasaran .....                | 13          |
| 2.2    Price (Harga) .....                    | 14          |
| 2.3    Quality Product (Kualitas Produk)..... | 16          |
| 2.4    Keputusan Pembelian.....               | 18          |
| 2.5    Kepuasan Konsumen.....                 | 20          |
| 2.6    Penelitian Terdahulu .....             | 22          |

|                                         |                                                                      |           |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.7                                     | Hubungan Antar Variabel .....                                        | 23        |
| 2.7.1                                   | Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....                     | 23        |
| 2.7.2                                   | Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....           | 23        |
| 2.7.3                                   | Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....                       | 24        |
| 2.7.4                                   | Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....             | 24        |
| 2.7.5                                   | Pengaruh Keputusan Pembelian Terhadap Kepuasan Konsumen .....        | 24        |
| 2.8                                     | Kerangka Pemikiran.....                                              | 25        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>  |                                                                      | <b>27</b> |
| 3.1                                     | Populasi dan Sampel .....                                            | 27        |
| 3.1.1                                   | Populasi .....                                                       | 27        |
| 3.1.2                                   | Sampel.....                                                          | 27        |
| 3.2                                     | Jenis dan Sumber Data .....                                          | 28        |
| 3.3                                     | Metode Pengumpulan Data .....                                        | 28        |
| 3.4                                     | Variabel Penelitian .....                                            | 29        |
| 3.4.1                                   | Variabel Bebas (Independent Variable).....                           | 29        |
| 3.4.2                                   | Variabel Terikat (Dependent Variable).....                           | 29        |
| 3.4.3                                   | Variabel Intervening.....                                            | 29        |
| 3.5                                     | Definisi Operasional.....                                            | 30        |
| 3.6                                     | Metode Analisis Data .....                                           | 31        |
| 3.6.1                                   | Pengembangan Model Berbasis Teori .....                              | 32        |
| 3.6.2                                   | Penyusunan Diagram Alur .....                                        | 32        |
| 3.6.3                                   | Penyusunan Diagram Alur dalam Persamaan Struktural .....             | 32        |
| 3.6.4                                   | Pemilihan Jenis Input Matriks dan Estimasi Model yang Diusulkan .... | 32        |
| 3.6.5                                   | Menilai Identifikasi Model Struktural.....                           | 33        |
| 3.6.6                                   | Evaluasi Kriteria Goodness of Fit .....                              | 33        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b> |                                                                      | <b>36</b> |
| 4.1                                     | Deskripsi Objek.....                                                 | 36        |
| 4.1.1                                   | Jenis Kelamin Responden .....                                        | 36        |

|                            |                                                                  |           |
|----------------------------|------------------------------------------------------------------|-----------|
| 4.1.2                      | Usia Responden.....                                              | 37        |
| 4.1.3                      | Pendidikan Terakhir.....                                         | 37        |
| 4.1.4                      | Pekerjaan Saat Ini.....                                          | 38        |
| 4.1.5                      | Pendapatan atau Penghasilan .....                                | 39        |
| 4.2                        | Research Instrument Test.....                                    | 39        |
| 4.2.1                      | Validity.....                                                    | 39        |
| 4.2.2                      | Reliability .....                                                | 40        |
| 4.3                        | SEM Assumption Test .....                                        | 41        |
| 4.3.1                      | Data Normality Evaluation .....                                  | 41        |
| 4.3.2                      | Outlier .....                                                    | 42        |
| 4.3.3                      | Residual Value Evaluation.....                                   | 43        |
| 4.4                        | Confirmatory Factor Analysis (CFA) .....                         | 45        |
| 4.4.1                      | Confirmatory Factor Analysis Endogen.....                        | 45        |
| 4.4.2                      | Confirmatory Factor Analysis Eksogen .....                       | 47        |
| 4.5                        | Modifikasi Model.....                                            | 49        |
| 4.5.1                      | Modifikasi model Eksogen .....                                   | 49        |
| 4.6                        | Full Model.....                                                  | 51        |
| 4.7                        | Uji Hipotesis.....                                               | 53        |
| 4.7.1                      | Uji Hipotesis 1.....                                             | 53        |
| 4.7.2                      | Uji Hipotesis 2.....                                             | 54        |
| 4.7.3                      | Uji Hipotesis 3.....                                             | 54        |
| 4.7.4                      | Uji Hipotesis 4.....                                             | 55        |
| 4.7.5                      | Uji Hipotesis 5.....                                             | 55        |
| 4.8                        | Analisis Efek Langsung, Efek Tidak Langsung, dan Efek Total..... | 55        |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b> |                                                                  | <b>57</b> |
| 5.1                        | Kesimpulan .....                                                 | 57        |
| 5.2                        | Implikasi Teoritis .....                                         | 58        |
| 5.3                        | Implikasi Manajerial .....                                       | 60        |

|                             |                                      |           |
|-----------------------------|--------------------------------------|-----------|
| 5.4                         | Keterbatasan Penelitian.....         | 60        |
| 5.5                         | Saran Bagi Penelitian Mendatang..... | 61        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b> |                                      | <b>62</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>        |                                      | <b>65</b> |