

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	10
1.3.1Tujuan Penelitian.....	10
1.3.2Manfaat Penelitian.....	11
1.4 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II TELAAH PUSTAKA.....	13
2.1 Landasan Teori	13
2.1.1 Perilaku Konsumen	13
2.1.2 Keputusan Pembelian	13
2.1.3 Persepsi Harga	16

2.1.4 Kepercayaan Pelanggan	20
2.1.5 Kualitas Pelayanan	24
2.1.6 Elemen Kualitas Pelayanan	28
2.1.7 Kualitas Produk	32
2.2 Penelitian Terdahulu	37
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis	41
2.4 Hipotesis	42
BAB III METODE PENELITIAN	43
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	43
3.1.1 Variabel Penelitian	43
3.1.2 Definisi Operasional Variabel	43
3.2 Populasi Dan Sampel	45
3.2.1 Populasi	45
3.2.2 Sampel	45
3.3 Jenis Dan Sumber Data	46
3.4 Metode Pengumpulan Data	47
3.5 Analisis Data	48
3.5.1 Analisis Kualitatif	48
3.5.2 Analisis Kuantitatif	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	55
4.1 Identitas Responden	55
4.1.1 Jenis Kelamin Responden	55
4.1.2 Berdasarkan Usia Responden	56
4.1.3 Pendidikan Responden	57
4.2 Diskripsi Data	57

4.2.1 Persepsi Harga	59
4.2.2 Kepercayaan Pelanggan	60
4.2.3 Kualitas Pelayanan	62
4.2.4 Kualitas Produk	64
4.2.5 Keputusan Pembelian	65
4.3 Uji Validitas Dan Reliabilitas	66
4.3.1 Uji Validitas	66
4.3.2 Uji Reliabilitas	68
4.4 Pengujian Asumsi Klasik	69
4.5 Analisis Regresi Linier Berganda	71
4.6 Pengujian Hipotesis	73
4.7 Analisis Koefisien Determinasi	81
4.8 Pembahasan	82
BAB V PENUTUP	88
5.1 Kesimpulan	88
5.2 Saran	89
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan	89
5.2.2 Saran Bagi Penelitian Mendaratang	90
5.2.3 Keterbatasan Penelitian	90
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN	96