

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
ABSTRAKSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	10
1.4 Sistematika Penulisan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Landasan Teori	13
2.1.1 Pengertian Pemasaran	13
2.1.2 Perilaku Konsumen	14
2.1.3 Proses Pengambilan Keputusan Pembelian	19
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	21
2.1.5 Harga	26
2.1.6 Keragaman Produk	29
2.1.7 Kualitas Pelayanan	30
2.2 Penelitian Terdahulu	33
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis	35
2.4 Hipotesis	35
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	37
3.1.1 Variabel Penelitian	37
3.1.2 Definisi Operasional	39
3.2 Populasi dan Sampel	41
3.2.1 Populasi	41
3.2.2 Sampel	42
3.3 Jenis dan Sumber Data	43
3.4 Metode Pengumpulan Data	43
3.5 Teknik Pengolahan Data	44
3.6 Metode Analisa Data	45
3.6.1 Uji Kualitas Data	47
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	47
3.6.3 Analisis Regresi Linear Berganda	49
3.6.4 Pengujian Hipotesis	49

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	53
4.1 Gambaran Umum Responden	53
4.1.1 Umur Responden	53
4.1.2 Pendidikan Responden	54
4.1.3 Pekerjaan Responden	55
4.1.4 Pendapatan Responden	56
4.2 Analisis Kualitatif	56
4.2.1 Tanggapan Responden Tentang Variabel Harga (X1)	57
4.2.2 Tanggapan Responden Tentang Variabel Keragaman Produk (X2)	58
4.2.3 Tanggapan Responden Tentang Variabel Kualitas Pelayanan (X3)	60
4.2.4 Tanggapan Responden Tentang Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	61
4.3 Analisis Kuantitatif	63
4.3.1 Uji Validitas	63
4.3.2 Uji Reliabilitas	64
4.3.3 Uji Asumsi Klasik	65
4.3.4 Analisis Regresi Berganda	67
4.3.5 Pengujian Hipotesis	69
4.3.6 Uji F (Uji Model)	71
4.3.7 Koefisien Determinasi	72
4.4 Pembahasan	73
BAB V PENUTUP	76
5.1 Kesimpulan	76
5.2 Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN-LAMPIRAN	81