

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
1.3.1 Tujuan penelitian.....	9
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	9
1.4 Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Landasan Teori.....	12
2.1.1 Keputusan Pembelian.....	12
2.1.2 Tahap - Tahap proses Keputusan Pembelian	14
2.1.3 Aspek - Aspek Keputusan Pembelian	17
2.1.4 Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Membeli.....	19
2.1.5 Kualitas Produk	20
2.1.6 Dimensi Kualitas Produk	23
2.1.7 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kualitas produk	24
2.1.8 Harga	28
2.1.9 Penetapan Harga.....	31
2.1.10 Tujuan Penetapan Harga	32

2.1.11 Faktor - faktor yang mempengaruhi Penetapan Harga.....	33
2.1.12 Promosi.....	35
2.1.13 Bauran Promosi	36
2.1.14 Tahap - tahap Pelaksanaan Promosi.....	37
2.1.15 Layanan Purna Jual	40
2.1.16 KomponenLayananPurnaJual.....	41
2.1.17 StrategiLayananPurnaJual	42
2.1.18 Indikator Layanan purna	43
2.2 PenelitianTerdahulu	43
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis	46
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	47
3.1 VariabelPenelitiandanDefinisiOperasionalVariabel	47
3.2 PopulasidanSampel	48
3.2.1 Populasi	48
3.2.2Sampel.....	49
3.3 JenisdanSumber Data	50
3.3.1 Data Primer	50
3.3.2 Data Skunder.....	50
3.4 MetodePengumpulan Data	51
3.4.1 Kuesioner	51
3.4.2 Wawancara.....	51
3.5 MetodeAnalisis Data	52
3.5.1 Analisis Data Kualitatif.....	52
3.5.2 Analisis Data Kuantitatif.....	53
3.5.2.1 UjiValiditas dan Reliabilitas.....	54
3.6 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	56
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	58
4.1 GambaranUmum.....	58
4.1.1 GambaranUmumPerusahaan	58
4.1.2 GambaranUmumResponden	59
4.1.2.1 GambaranUmumRespondenMenurutJenisKelamin	59

4.1.2.2	Gambaran Umum Responden Menurut Usia.....	60
4.1.2.3	Gambaran Umum Responden Penghasilan Orang Tua	60
4.2	Analisis Data	61
4.2.1	Uji Validitas	61
4.2.2	Uji Reliabilitas.....	62
4.3	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Harapan	64
4.4	Tanggapan Responden Terhadap Kinerja	68
4.5	Importance Performance Analysis (IPA)	71
4.5.1	Diagram Kartesius.....	72
4.5.2	Diagram Kartesius Kualitas Produk.....	73
4.5.3	Diagram Kartesius Inovasi Harga	75
4.5.4	Diagram Kartesius Promosi	77
4.5.5	Diagram kartesius Layanan Purna Jual	79
BAB V	PENUTUP	82
5.1	Simpulan.....	82
5.2	Keterbatasan	86
5.3	Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN	92