

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN.....	iii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Keputusan Pembelian	8
2.1.1 Definisi Keputusan Pembelian	8
2.1.2 Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian.....	10
2.1.3 Tahapan Keputusan Pembelian	11
2.1.4 Indikator Keputusan Pembelian.....	14
2.2 Kualitas Pelayanan	14
2.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan.....	14
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	16
2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	19
2.3 Harga.....	20
2.3.1 Pengertian Harga.....	20
2.3.2 Menetapkan Strategi Harga	22
2.3.3 Indikator Harga	23
2.4 Penelitian Terdahulu	24
2.5 Model Konseptual	29

2.6 Hipotesis	31
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Metode	32
3.2 Populasi dan Sampel.....	32
3.2.1 Populasi	32
3.2.2 Sampel.....	33
3.3 Data Penelitian	35
3.3.1 Jenis dan Sumber Data	35
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.4 Variabel Penelitian.....	37
3.4.1 Klasifikasi Variabel Penelitian.....	37
3.4.2 Definisi Konseptual.....	38
3.4.3 Definisi Operasional.....	38
3.5 Metode Analisis Data.....	39
3.5.1 Skala Pengukuran.....	39
3.5.2 Analisis Statistik Deskriptif.....	40
3.5.3 Uji Instrumen	41
3.5.4 Analisis Regresi Linier Berganda	48
3.5.5 Pengujian Hipotesis.....	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	53
4.1 Hasil.....	53
4.1.1 Profil.....	53
4.1.2 Hasil Penelitian	55
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	78
4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	78
4.2.2 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian	80
4.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian	83
BAB V PENUTUPAN	85
5.1 KESIMPULAN	85
5.2 SARAN	86
DAFTAR PUSTAKA	87