

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
DAFTAR ISTILAH	xiii
INTISARI.....	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB I	
PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Batasan Masalah.....	8
I.3 Rumusan Masalah	10
I.4 Tujuan Penelitian	11
I.5 Manfaat Penelitian	11
BAB II	
GAMBARAN UMUM PENULISAN	14
II.1 Kondisi Umum	14
II.2 Kajian Teori.....	15
1. Harga Produk.....	15
2. Kualitas Pelayanan	18
3. Kualitas Produk	22
4. Keputusan Pembelian	26
5. Perilaku Konsumen	30
II.3 Tinjauan Pustaka / Kajian Sebelumnya.....	31
II.4 Keaslian Penelitian	36
II.5 Kerangka Penelitian	39

II.6	Hipotesis Penelitian	43
BAB III		
METODE PENELITIAN		45
III. 1	Desain Penelitian	45
a)	Desain Penelitian	45
b)	Jenis Penelitian	46
III. 2	Jenis Sumber Data	46
III. 3	Teknik Pengumpulan Data	46
a)	Teknik Pengambilan Sampel	46
b)	Langkah – Langkah Pengumpulan Data	47
c)	Analisis Data	48
d)	Tempat Penelitian	49
e)	Waktu Penelitian	49
f)	Subjek Penelitian	50
g)	Objek Penelitian	50
III. 4	Sampel	50
a)	Sampel	50
b)	Populasi	51
III. 5	Instrumen Penelitian	51
III. 6	Teknik Pengujian Instrumen	55
a)	Uji Validitas Instrumen	55
b)	Uji Reliabilitas Instrumen	59
III. 7	Definisi Operasional Variabel	62
A.	Variabel Penelitian	62
a.	Variabel Bebas (<i>Independent Variable</i>)	62
1.	Harga Produk	63
2.	Kualitas Pelayanan	63
3.	Kualitas Produk	65
b.	Variabel Terikat (<i>Dependent Variable</i>)	66
1.	Keputusan Pembelian	66
III. 8	Teknik Analisis Data	68
1.	Analisis Deskriptif	68
2.	Uji Prasyarat Analisis Regresi	75
3.	Pengujian Hipotesis	78

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN.....	83
IV. 1 Analisis.....	83
A.Gambaran Umum PT Pertamina (Persero).....	83
B.Produk Peralite	85
C.Hasil Penelitian.....	86
a)Karakteristik Responden	86
b)Deskripsi Variabel Penelitian	94
a.Variabel Harga Produk.....	95
b.Variabel Kualitas Pelayanan	97
c.Variabel Kualitas Produk	98
d.Variabel Keputusan Pembelian	100
c)Pengujian Prasyarat Analisis.....	102
a.Uji Normalitas	102
b.Uji Linearitas.....	103
c.Uji Multikolinearitas	105
d.Uji Heteroskedastisitas.....	107
d)Pengujian Hipotesis dan Analisis Variabel.....	108
D.Pembahasan Hasil Penelitian	112

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN.....	121
V. 1 KESIMPULAN	121
V. 2 SARAN	123
V. 3 KETERBATASAN PENELITIAN	124
DAFTAR PUSTAKA	126
LAMPIRAN.....	128