



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK.....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penulisan	3
1.4 Kerangka Penulisan	3
BAB II GAMBARAN UMUM.....	5
2.1 Tinjauan Pustaka.....	5
2.1.1. Pengertian Pemasaran.....	5
2.1.2. Pengertian Perilaku Konsumen.....	6
2.1.3. Keputusan Pembelian.....	10
2.1.4. Kualitas Pelayanan.....	13
2.2. Penelitian Terdahulu.....	16
2.3. Model Penelitian	18
2.4. Hipotesis.....	19
2.5. Dimensi Variable.....	19
2.5.1. Variable Keputusan Pembelian.....	19
2.5.2. Variable Kualitas Pelayanan.....	19
2.6. Metodologi Penelitian.....	21
2.6.1. Desain Penelitian.....	21



2.6.2. Populasi dan Sampel.....	21
2.6.2.1. Populasi.....	21
2.6.2.2. Sampel.....	22
2.6.3. Metode Pengumpulan Data.....	22
2.6.3.1. Data Primer.....	22
2.6.3.2. Data Sekunder.....	22
2.6.4. Teknik Analisis.....	23
2.6.4.1. Metode Analisis Deskriptif.....	23
2.6.4.2. Uji Asumsi Klasik.....	23
2.6.4.2.1. Uji Normatif.....	23
2.6.4.2.2. Uji Heteroskedasitas.....	23
2.6.4.2.3. Uji Multikolinieritas.....	24
2.6.4.3. Metode Analisis Regresi Berganda.....	24
2.6.4.4. Uji Hipotesis.....	24
2.6.4.4.1. Uji t.....	24
2.6.4.4.2. Uji F.....	25
2.6.4.4.3. Uji Determinan.....	25
BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN	26
3.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	26
3.1.1. Analisis Deskriptif Responden.....	26
3.1.2. Analisis Deskriptif Variable.....	27
3.2. Uji Asumsi Klasik.....	35
3.2.1. Uji Normatif.....	35
3.2.2. Uji Heterokedasitas.....	38
3.2.3. Uji Multikolinieritas.....	39
3.3. Uji Regresi Berganda.....	40
3.4. Uji Hipotesis.....	43
3.4.1. Uji-t (Signifikasi Parsial).....	43
3.4.2. Uji F (Signifikasi Simultan).....	45
3.4.3. Uji Determinan.....	46
3.5. Pembahasan.....	47



BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	53
4.1 Kesimpulan.....	53
4.2 Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN	57