

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 PT Astra Honda Motor	1
1.1.2 Honda Beat	2
1.1.3 Hubungan Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan pembelian Pelanggan Sepeda Motor Honda Beat	3
1.2 Latar Belakang Penelitian	6
1.3 Perumusan Masalah	9
1.4 Pertanyaan Penelitian.....	10
1.5 Tujuan Penelitian.....	10
1.6 Manfaat Penelitian.....	10
1.6.1 Aspek Teoritis	10
1.6.2 Aspek Praktis	11
1.7 Ruang Lingkup Penelitian	11
1.7.1 Lokasi dan Objek Penelitian	12
1.7.2 Waktu dan Periode Penelitian.....	13
1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	13

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Teori-Teori Terkait Penelitian Terdahulu	14
2.1.1 Pemasaran	14
2.1.2 Keputusan pembelian.....	15
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	17
2.1.4 Kualitas Produk.....	18
2.1.4.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Keputusan pembelian.....	18
2.1.5 Penelitian Terdahulu	20
2.1.6 Ulasan Penelitian dan Penelitian Terdahulu	30
2.2 Kerangka Pemikiran.....	31
2.3 Hipotesis Penelitian	32
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Karakteristik Penelitian	34
3.2 Alat Pengumpulan Data	36
3.3 Tahapan Penelitian	41
3.4 Populasi dan Sampel	42
3.4.1 Populasi.....	42
3.4.2 Sampel.....	42
3.5 Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	43
3.6 Validitas dan Reabilitas.....	44
3.6.1 Uji Validitas	44
3.6.2 Uji Reabilitas	47
3.7 Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	48
3.7.1 Teknik Analisis Data.....	48
3.7.1.1 Analisis Deskriptif	49
3.7.1.2 Uji Normalitas.....	50
3.7.2 Analisis Regresi Linier Berganda	51
3.7.3 Koefisien Determinasi	51
3.7.4 Analisis Korelasi Berganda.....	52

3.7.5	Pengujian Hipotesis	53
3.7.5.1	Uji Parsial (Uji t).....	53
3.7.5.2	Uji Simultan (Uji f)	54
BAB 1V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		56
4.1	Karakteristik Responden	56
4.1.1	Jenis Kelamin.....	57
4.1.2	Pekerjaan.....	58
4.1.3	Penghasilan	59
4.2	Hasil Penelitian	60
4.2.1	Kualitas Pelayanan.....	60
4.2.1.1	Bukti Fisik.....	61
4.2.1.2	Empati.....	63
4.2.1.3	Keandalan Tenaga Kerja.....	64
4.2.1.4	Daya Tanggap	65
4.2.1.5	Jaminan	66
4.2.2	Kualitas Produk.....	67
4.2.2.1	Kualitas Kinerja Produk.....	67
4.2.2.2	Kenyamanan	68
4.2.2.3	Ketahanan	69
4.2.2.4	Keandalan	70
4.2.2.5	Kemudahan Perbaikan	71
4.2.2.6	Desain	72
4.2.3	Keputusan pembelian.....	73
4.2.3.1	Mengenali Kebutuhan.....	73
4.2.3.2	Pencarian Informasi	74
4.2.3.3	Evaluasi Alternatif	75
4.2.3.4	Keputusan pembelian dengan Pertimbangan.....	76
4.2.3.5	Prilaku Setelah Pembelian	77
4.2.4	Tanggapan Responden	78
4.2.4.1	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan	79

4.2.4.2	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Produk	80
4.2.4.3	Tanggapan Responden Mengenai Keputusan pembelian	81
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian	82
4.3.1	Uji Normalitas.....	82
4.3.2	Analisis Regresi Linier Berganda	83
4.3.3	Hasil Uji Hipotesis	85
4.3.3.1	Uji t	85
4.3.3.2	Uji f	86
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		87
5.1	Kesimpulan.....	87
5.2	Saran.....	88
5.2.1	Saran Untuk Perusahaan	88
5.2.2	Saran Guna Pengembangan Ilmu Pengetahuan	89
Daftar Pustaka.....		90