DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

PERNYATAAN KEASLIAN

MOTTO

ABSTRAK ..... **i**

ABSTRACT ..... **ii**

KATA PENGANTAR ..... **iii**

DAFTAR ISI ..... **iv**

DAFTAR TABEL ..... **v**

DAFTAR GAMBAR ..... **vi**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **vii**

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah 14

1.2.1 Identifikasi Masalah 15

1.2.2 Rumusan Masalah 15

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 15

1.3.1 Maksud Penelitian 15

1.3.2 Tujuan Penelitian 16

1.4 Kegunaan Penelitian 16

1.4.1 Kegunaan Praktis 16

1.4.2 Kegunaan Akademis 17

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian 17

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN,DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka.....19

2.1.1 Kualitas Produk.....19

2.1.1.1 Pengertian Kualitas Produk.....19

2.1.1.2 Klasifikasi Produk.....20

2.1.1.3 Dimensi Kualitas Produk.....22

2.1.2 Kepercayaan Merek.....23

2.1.2.1 Pengertian Kepercayaan Merek.....23

2.1.2.2 Komponen Kepercayaan Merek.....24

2.1.2.3 Aktivitas Kepercayaan Merek.....25

2.1.3 Keputusan Pembelian.....25

2.1.3.1 Pengertian Keputusan Pembelian Konsumen.....25

2.1.3.2 Indikator dalam Proses Keputusan Pembelian.....26

2.1.3.3 Faktor – Faktor utama Keputusan Pembelian Konsumen.....33

2.1.4 Hasil Penelitian Terdahulu.....31

2.2 Kerangka Pemikiran.....33

2.2.1 Keterkaitan Antar Variabel.....36

2.2.1.1 Keterkaitan Antara Kualitas Produk dengan Keputusan Pembelian.....36

2.2.1.2 Keterkaitan Antara Kepercayaan Merek dengan Keputusan Pembelian.....36

2.3 Hipotesis.....39

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian 40

3.2 Metode Penelitian 40

3.2.1 Desain Penelitian 41

3.2.2 Operasionalisasi Variabel 46

3.2.3 Sumber dan Teknik Penentuan Data 49

3.2.3.1 Sumber Data (Primer dan Sekunder).....46

3.2.3.2 Teknik Penentuan Data.....49

3.2.4 Teknik Pengumpulan Data 51

3.2.4.1 Uji Validitas 53

3.2.4.1.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk 54

3.2.4.1.2Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan Merek 56

3.2.4.1.3Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian 56

3.2.4.2 Uji Realibilitas.....57

3.2.4.2.1 Hasil Uji Reliabilitas 58

3.2.5 Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis 58

3.2.5.1 Rancangan Analisis.....58

3.2.5.1.1 Rancangan Deskriptif.....59

3.2.5.1.2 Analisis Verifikatif (Kuantitatif).....60

3.2.5.2 Pengujian Hipotesis 67

3.2.5.2.1 Pengujian Secara Parsial 67

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....70

4.1.1 Sejarah Perusahaan.....70

4.1.2 Struktur Organisasi.....72

4.1.3 Deskripsi Jabatan.....73

4.1.4 Deskripsi Perusahaan.....72

4.1.5 Aktivitas Perusahaan.....74

4.2 Karakteristik Responden.....74

4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....75

4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....75

4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan.....76

4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....77

4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pengeluaran.....78

4.3 Analisis Deskriptif.....79

4.3.1 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Produk.....79

4.3.1.1 Kinerja (Performance).....80

4.3.1.1.1 Fungsi Produk Sesuai Kebutuhan Konsumen.....80

4.3.1.1.2 Karakteristik Produk Sesuai Harapan Konsumen.....80

4.3.1.1.3 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai Indikator Kinerja.....81

4.3.1.2 Reliabilitas (Reliability).....83

4.3.1.2.1 Kegagalan Dalam Produk.....83

4.3.1.3 Kesesuaian Spesifikasi (Conformance).....85

4.3.1.3.1 Fungsi Produk Sesuai Standar 85
4.3.1.3.2 Spesifikasi Produk Sesuai Dengan Kebutuhan Konsumen.....86
4.3.1.3.3 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai Indikator Kesesuaian Spesifikasi (Conformance).....87
4.3.1.4 Daya Tahan (Durability) 89
4.3.1.5 Pelayanan(Service Ability) 90
4.3.1.5.1 Pelayanan Cepat Bagi Konsumen.....91
4.3.1.5.2 Pelayanan Yang Kompeten.....92
4.3.1.5.3 Kemudahan Pelayanan.....92
4.3.1.5.4 Kemudahan Pelayanan.....93
4.3.1.5.5 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai Indikator Pelayanan (*Service Ability*) 94
4.3.1.6 Persepsi Terhadap Kualitas(*Perceived Quality*) 95
4.3.1.6.1 Reputasi Penjual.....96
4.3.1.6.2 Informasi Produk 96
4.3.1.5.6 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai Persepsi Terhadap Kualitas (*Perceived Quality*) 97
4.3.1.7 Rekapitulasi Skor Variabel Kualitas Produk 99
4.3.2 Tanggapan Responden Mengenai Kepercayaan Merek 100
4.3.2.1 *Brand Reliability* 101
4.3.2.1.1 Kemampuan Produk Memenuhi Nilai Yang Dijanjikan.....101
4.3.2.1.2 Produk Mampu Memenuhi Kebutuhan.....102

4.3.2.1.3 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai Indikator *Brand Reliability* 102
4.3.2.2 *Brand Intention* 104
4.3.2.2.1 Produk Dapat Mengutamakan Kepentingan Kebutuhan.....104
4.3.2.2.2 Produk Dapat Mengatasi Masalah Tidak Terduga.....105
4.3.2.2.3 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai Indikator *Brand Intentity*..... 106
4.3.2.3 Rekapitulasi Skor Variabel Kepercayaan Merek 107
4.3.3 Tanggapan Responden Mengenai Keputusan Pembelian.....109
4.3.3.1 Pengenalan Masalah.....109
4.3.3.2 Pencarian Informasi.....111
4.3.3.3 Evaluasi Alternatif.....113
4.3.3.4 Keputusan Pembelian.....115
4.3.3.5 Perilaku Pasca Pembelian.....117
4.3.3.5.1 Kepuasan Tersendiri Setelah Menggunakan Produk 117
4.3.3.5.2 Pembelian Ulang Terhadap Produk 118
4.3.3.5.3 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai Indikator Perilaku Pasca Pembelian.....119
4.3.3.6 Rekapitulasi Skor Variabel Keputusan Pembelian……..120
4.4 Analisis Verifikatif.....122
4.4.1 Uji Asumsi Klasik 122
4.4.1.1 Uji Normalitas.....123
4.4.1.2 Uji Multikolinearitas 124

4.4.1.3 Uji Heteroskedastisitas 125
4.4.2 Analisis Regresi Linier Sederhana 126
4.4.2.1 Analisis Korelasi 128
4.4.2.1.1 Kolerasi Antara Kualitas Produk Dengan Keputusan Pembelian 129
4.4.2.1.2 Kolerasi Antara Kepercayaan Merek Dengan Keputusan Pembelian 130
4.4.2.2 Analisis Koefisien Determinasi 130
4.4.3 Pengujian Hipotesis 132
4.4.3.1 Pengujian Hipotesis Secara Parsial 132
4.4.3.2.1 Pengujian Hipotetsis Parsial Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian 132
4.4.3.2.2 Pengujian Hipotetsis Parsial Kepercayaan Merek Terhadap Keputusan Pembelian 134
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN
5.1 Kesimpulan 137
5.2 Saran.....139
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN