DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan

MOTTO

ABSTARK.....**i**

ABSTACT.....**ii**

KATAPENGANTAR..... **iii**

DAFTAR ISI……...…….....**vi**

DAFTAR TABEL…….....…….....…….....**x**

DAFTAR GAMBAR…….....…….....…….....**xiii**

DAFTAR LAMPIRAN.....…….....……**xiv**

BAB : I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian.....1

1.2 Identifikasi Masalah.....9

1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian.....9

1.4 Kegunaan Penelitian.....10

1.4.1 Pengembangan Ilmu.....10

1.4.2 Pengembangan Operasional.....11

1.5 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis.....11

1.5.1 Kerangka Pemikiran.....11

1.5.2 Hipotesis.....17

1.6 Lokasi dan waktu Penelitian.....17

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Produk.....18

2.1.1 Pengertian Produk.....18

2.1.2 Klasifikasi Produk.....19

2.1.3 Kualitas Produk.....19

2.1.4 Perspektif Terhadap Kualitas.....20

2.1.5 Dimensi Kualitas Produk.....25

2.2 Perilaku Konsumen.....24

2.2.1 Definisi Perilaku konsumen.....24

2.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen.....24

2.3 Pengambilan Keputusan Pembelian.....27

2.3.1 Definisi Pengambilan Keputusan Pembelian.....27

2.3.2 Karakteristik Pengambilan Keputusan Pembelian.....28

2.3.3 Proses Pengambilan Keputusan Pembelian 29

2.4 Hubungan Kualitas Produk Dengan Keputusan Pembelian.....32

BAB III : OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian.....34

3.2 Metode Penelitian.....35

3.2.1 Desain Penelitian.....35

3.2.2 Operasionalisasi variabel.....37

3.3 Metode Penarikan sampel.....39

3.3.1 Populasi Penelitian.....39

3.3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....39

3.3.3 Teknik Pengumpulan data.....40

3.4 Metode Analisis.....42

3.4.1 Uji Validitas dan Uji reabilitas Instrumen.....31