DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN ..... **i**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN ..... **ii**

MOTTO ..... **iii**

ABSTRAK ..... **iv**

ABSTRACT ..... **v**

KATA PENGANTAR ..... **vi**

DAFTAR ISI ..... **ix**

DAFTAR TABEL ..... **xiii**

DAFTAR GAMBAR ..... **xviii**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xix**

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi dan Rumusal Masalah 7

1.2.1 Identifikasi Masalah 7

1.2.2 Rumusan Masalah 7

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 8

1.3.1 Maksud Penelitian 8

1.3.2 Tujuan Penelitian 8

1.4 Kegunaan Penelitian 9

1.4.1 Kegunaan Praktis 9

1.4.2 Kegunaan Akademis 9

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian 9

1.5.1 Lokasi Penelitian 9

1.5.2 Waktu Penelitian 10

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS 11

2.1 Kajian Pustaka 11

2.1.1 Produk 11

2.1.1.1 Klasifikasi Produk 12

2.1.2 Kualitas Produk 16

2.1.2.1 faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas produk 17

2.1.2.2 Dimensi Kualitas Produk 18

2.1.2.3 Indikator Kualitas Produk 20

2.1.3 Citra Toko 21

2.1.3.1 Dimensi Citra Toko 22

2.1.3.2 Indikator Citra Toko 23

2.1.4 Keputusan Pembelian 24

2.1.4.1 Jenis-Jenis Pengambilan Keputusan 26

2.1.4.2 faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian 27

2.1.4.3 lima tahap proses pembelian 28

2.1.4.4 Indikator Keputusan Pembelian 28

2.1.5 Hasil Penelitian Terdahulu 30

2.2 Kerangka Pemikiran 36

2.2.1 pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian 37

2.2.2 pengaruh citra toko terhadap keputusan pembelian 37

2.2.3 Pengaruh kualitas produk dan citra toko terhadap keputusan pembelian 38

2.3 Hipotesis 39

BAB III METODE PENELITIAN 41

3.1 Objek Penelitian 41

3.2 Metode Penelitian 41

3.2.1 Desain Penelitian 42

3.2.2 Oprasionalisai Variabel 44
3.2.3 Sumber Dan Teknik Penentuan Data 48
3.2.3.1 Sumber Data 48
3.2.3.2 Teknik Penentuan Data 49
3.2.4 Teknik Pengumpulan Data 51
3.2.4.1 Uji Validitas 54
3.2.4.2 Uji Reliabilitas 57
3.2.4.3 Uji MSI (Data Ordinal ke Interval) 60
3.2.5 Rancangan Analisis Dan Pengujian Hipotesis 61
3.2.5.1 Rancangan Analisis 61
3.2.5.1.1 Analisis Deskriptif 62
3.2.5.1.2 Analisis Verifikatif 64
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 77
4.1 Gambaran umum perusahaan 77
4.1.1 sejarah singkat perusahaan 77
4.2 Karakteristik responden 78
4.3 Analisis Deskriptif 80
4.3.1 Analisis Deskriptif Kualitas produk sebagai Variabel X_1 81
4.3.2 Analisis Deskriptif Citra toko sebagai Variabel X_2 88
4.3.3 Analisis Deskriptif Keputusan Pembelian sebagai Variabel Y 95
4.4 Analisis Verifikatif 102
4.4.1 Persamaan Regresi Linier Berganda 102
4.4.2 Uji Asumsi Klasik 103
4.4.3 Analisis Korelasi 108
4.4.4 Analisis koefisien determinasi 111
4.4.5 Uji Hipotesis 113
4.4.5.1 Pengujian Secara simultan (Uji-F) 113

4.4 5.2 pengujian secara parsial (Uji-T) 116

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 121

5.1 Kesimpulan 121

5.2 Saran 122

DAFTAR PUSTAKA