DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN i

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN ii

LEMBAR SURAT KETERANGAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....iii

***ABSTRACT* ..... iv**

ABSTRAK v

KATA PENGANTAR..... vi

DAFTAR ISI..... ix

DAFTAR TABEL..... xiii

DAFTAR GAMBAR..... xviii

DAFTAR LAMPIRAN..... xix

MOTTO xx

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian.....1

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah.....10

1.2.1 Identifikasi Masalah.....10

1.2.2 Rumusan Masalah.....10

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian.....11

1.3.1 Maksud penelitian.....11

1.3.2 Tujuan penelitian 11

1.4. Kegunaan Penelitian 11

1.4.1 Kegunaan Praktis 12

1.4.2 Kegunaan Akademis 12

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian 13

1.2.1 Lokasi Penelitian 13

1.5.2 Waktu Penelitian 13

BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Kajian Pustaka 15

2.1.1 Kualitas Pelayanan (Variabel X) 15

2.1.1.1 Kualitas Produk 17

2.1.1.2 Atribut Produk 18

2.1.1.3 Klasifikasi Produk 19

2.1.2 Minat Beli (Variabel Y) 22

2.1.3 Hasil Penelitian Terdahulu 25

2.2 Kerangka Pemikiran 26

2.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli 26

2.3 Hipotesis 28

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian 30

3.2. Metode Penelitian 31

3.2.1.Desain Penelitian 32

3.2.2 Operasionalisasi Variabel 33

3.2.3 Sumber dan Tehnik penentuan Data 36

3.2.3.1 Sumber Data 36

3.2.3.2 Teknik Penentuan Data 36

3.2.4 Teknik Pengumpulan Data 39

3.2.5 Rancangan Analisis.....41
3.2.5.1 Rancangan Analisis Deskriptif / Kualitatif.....41
3.2.5.2 Uji Validitas.....43
3.2.5.3 Uji Reliabilitas.....45
3.2.5.4 Uji MSI (Data Ordinal ke Interval).....47
3.2.6 Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis.....49
3.2.6.1 Rancangan Analisis.....49
3.2.6.1.1 Analisis Deskriptif / Kualitatif.....49
3.2.6.1.2 Analisis Verivikatif (Kuantitatif).....50
3.2.6.1.3 Analisis Regresi dan Asumsi Klasik.....51
3.2.6.1.4 Analisis Korelasi.....55

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Perusahaan.....61
4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan.....61
4.1.2. Struktur Organisasi Perusahaan.....62
4.1.3. *Job Description*.....62
4.1.4. Aktifitas Perusahaan.....65
4.2. Karakteristik Responden.....66
4.3 Hasil Analisis Deskriptif / Kualitatif.....69
4.3.1 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan pada PT.Kalmar Jaya.....69
4.3.1.1 Kualitas Pelayanan menurut *Tangibles*.....69
4.3.1.2 Penetapan Posisi Berdasarkan *Reliability* (Kehandalan).....73

4.3.1.3 Kualitas pelayanan Berdasarkan *Responsiviness* (daya tanggap)76

4.3.1.4 Kualitas pelayanan Berdasarkan *Assurance* (jaminan).....79

4.3.1.5 Penetapan Posisi Berdasarkan *Emphaty* (Empati).....81

4.3.2 Tanggapan Responden Mengenai Minat Beli pada PT.Kalmar Jaya 86

4.3.3.1 Minat beli Berdasarkan Minat Transaksional.....86

4.3.3.2 Minat beli Berdasarkan Minat Referensial.....88

4.3.3.3 Minat beli Berdasarkan Minat Preferensial.....91

4.3.3.4 Minat beli Berdasarkan Minat Eksploratif 93

4.4 Analisis Verifikatif.....98

4.4.1. Hasil Validitas dan Reliabilitas.....98

4.4.2. Persamaan Regresi Linier Sederhana.....101

4.4.3 Uji Asumsi Klasik.....102

4.4.4. Analisis Korelasi.....107

4.4.5 Analisis Koefesien Determinasi.....107

4.5. Uji Hipotesis (Uji-T)..... 108

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....111

5.2 Saran.....112

DAFTAR PUSTAKA.....114

LAMPIRAN – LAMPIRAN