DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN i

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN ii

KATA PENGANTAR..... iii

ABSTRAK vi

ABSTRACT.....vii

DAFTAR ISI..... viii

DAFTAR TABEL.....xii

DAFTAR GAMBAR.....xv

DAFTAR LAMPIRAN xvii

BAB I PENDAHULUAN…… 1

1.1 Latar Belakang…… 1

1.2 Identifikasi Masalah……... 9

1.3 Rumusan Masalah…… 10

1.4 Maksud Penelitian……. 11

1.5 Tujuan Penelitian…… 12

1.6 Kegunaan Penelitian……... 12

1.6.1 Kegunaan Praktis……... 13

1.6.2 Kegunaan Akademis…….. 14

1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian…….. 14

1.7.1 Lokasi Penelitian…… 14

1.7.2 Waktu Penelitian…… 14

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS 16

2.1 Kajian Pustaka…… 16

2.1.1 Perluasan Merek…… 16

2.1.2 Kualitas Produk…….. 19

2.1.3 Layanan Purna Jual…… 22

2.1.4 Keputusan Pembelian…… 25

2.1.5 Hasil Penelitian Terdahulu……. 32

2.2 Kerangka Pemikiran……... 35

2.2.1 Hubungan Antara Perluasan Merek Terhadap Keputusan Pembelian…….. 36

2.2.2 Hubungan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian…… 37

2.2.3 Hubungan Antara Layanan Purna Jual Terhadap Pengambilan Keputusan Pembelian……..... 37

2.2.4 Hubungan Antara Perluasan Merek, Kualitas Produk dan Layanan Purna Jual Terhadap Keputusan Pembelian……..... 38

2.3 Hipotesis……. 39

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN ……. 41

3.1 Objek Penelitian…… 41

3.2 Metode Penelitian……... 42

3.2.1 Desain Penelitian……. 43

3.2.2 Operasionalisasi Variabel……. 50

3.2.3 Sumber dan Teknik Penentuan Data…… 53

3.2.3.1 Sumber Data……. 53

3.2.3.2 Teknik Penentuan Data……. 54

3.2.4 Teknik Pengumpulan Data……. 57

3.2.4.1 Uji Validitas…….. 59

3.2.4.2 Uji Reliabilitas…….. 61

3.2.5 Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis…… 62

3.2.5.1 Rancangan Analisis…… 62

3.2.5.2 Pengujian Hipotesis…… 71

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN …… 76

4.1 Gambaran Umum Perusahaan…… 76

4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan……... 75

4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan…… 81

4.2 Karakteristik Responden…… 82

4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin…….. 82

4.2.2 Karakter Responden Berdasarkan Pendidikan Yang Sedang/Sudah Dilalui…… 83

4.2.3 Karakter Responden Berdasarkan Usia…… 84

4.3 Hasil Analisis Deskriptif…… 86

4.3.1 Analisis Deskriptif V ariabel Perluasan Merek (X1) …….. 86

4.3.2 Analisis Deskriptif V ariabel Kualitas Produk (X2) …….. 94

4.3.3 Analisis Deskriptif V ariabel Layanan Purna Jual (X3) ……. 104

4.3.4 Analisis Deskriptif V ariabel Keputusan Pembelian (Y) …… 109

4.4 Analisis Verifikatif…….….113

4.4.1 Uji Asumsi Klasik……...114

4.4.2 Persamaan Regresi Linier Berganda……...119

4.4.3 Analisis Koefesien Korelasi (R) ……122

4.4.4 Analisis Koefesien Determinasi (R-square) ……...125

4.4.5 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t) …….126

4.4.6 Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F) ……....131

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN……133

5.1 Kesimpulan……..133

5.2 Saran……135

DAFTAR PUSTAKA.....137

LAMPIRAN