DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

PERNYATAAN KEASLIAN

ABSTRACT **..... i**

ABSTRAK ii

KATA PENGANTAR iii

DAFTAR ISI vi

DAFTAR TABEL xi

DAFTAR GAMBAR xiv

DAFTAR LAMPIRAN xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah 11

1.2.1 Identifikasi Masalah 11

1.2.2 Rumusan Masalah.....11

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....12

1.3.1 Maksud Penelitian 12

1.3.2 Tujuan Penelitian.....12

1.4 Kegunaan Penelitian 13

1.4.1 Kegunaan Praktis.....13

1.4.2 Kegunaan Akademis.....13
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian.....14
1.5.1 Lokasi Penelitian.....14
1.5.2 Waktu Penelitian.....14

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka.....16
2.1.1 Kualitas Produk.....16
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Produk.....16
2.1.1.2 Indikator Kualitas Produk.....16
2.1.2 Ekuitas Merek.....19
2.1.2.1 Pengertian Ekuitas Merek.....19
2.1.2.2 Indikator Ekuitas Merek.....19
2.1.3 Keputusan Pembelian.....21
2.1.3.1 Definisi Keputusan Pembelian.....21
2.1.3.2 Indikator Keputusan Pembelian Konsumen.....21
2.1.3.3 Model dan Pengambilan Keputusan Konsumen.....22
2.1.3.4 Tipe Pengambilan Keputusan Konsumen.....25
2.1.3.5 Proses Pembelian.....26
2.1.3.6 Sub Keputusan Pembelian Konsumen.....28
2.1.4 Hasil Penelitian Terdahulu.....29
2.2 Kerangka Pemikiran.....33
2.2.1 Keterkaitan Kualitas Produk dengan Keputusan Pembelian.....34
2.2.2 Keterkaitan Ekuitas Merek dengan Keputusan Pembelian.....34

2.2.3 Keterkaitan Kualitas Produk dan Ekuitas Merek dengan Keputusan Pembelian 34

2.3 Hipotesis.....35

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian.....37

3.2 Metode Penelitian 37

3.2.1 Desain Penelitian.....38

3.2.2 Operasional Variabel 41

3.2.3 Sumber dan Teknik Penentuan Data 44

3.2.3.1 Sumber Data 44

3.2.3.2 Teknik Penentuan Data 45

3.2.4 Teknik Pengumpulan Data 46

3.2.4.1 Uji Validitas.....48

3.2.4.2 Uji Reliabilitas.....49

3.2.4.3 Uji MSI (Data Ordinal ke Interval) 51

3.2.5 Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis 52

3.2.5.1 Rancangan Analisis 52

3.2.5.1.1 Analisis Deskriptif 53

3.2.5.1.2 Analisis Verifikatif/Kuantitatif 54

3.2.5.2 Pengujian Hipotesis 61

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....64

4.1.1 Sejarah Perusahaan.....64

4.1.2 Visi, Misi Organisasi 66
4.1.2.1 VISI 66
4.1.2.2 MISI 66
4.1.3 Struktur Organisasi 67
4.1.3.1 Uraian Tugas (*Job Description*) 68
4.2 Pembahasan Penelitian 74
4.2.1 Karakteristik Responden 75
4.3 Analisis Deskriptif 81
4.3.1 Analisis Deskriptif Variabel Kualias Produk (X_1) 81
4.3.2 Analisis Deskriptif Variabel Ekuitas Merek (X_2) 96
4.3.3 Analisis Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian (Y) 105
4.3.4 Pengaruh Kualias Produk (X_1) Ekuitas Merek (X_2)
Terhadap Keputusan Pembelian (Y) 115
4.3 Analisis Verifikatif 116
4.4.1 Persamaan Regresi Linier Berganda 116
4.4.2 Uji Asumsi Klasik 117
4.4.2.1 Uji Normalitas 118
4.4.2.2 Uji Multikolinieritas 119
4.4.2.3 Uji Heteroskedastisitas 120
4.4.3 Analisis Korelasi 122
4.4.3.1 Analisis Korelasi Parsial 124
4.4.4 Koefisien Determinasi 124
4.4.4.1 Pengujian Hipotesis Parsial (Uji t) 126

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 132

5.2 Saran 133

DAFTAR PUSTAKA.....135

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penjualan Industri Mobil di Kota Bandung Tahun 2016-2017 3

Tabel 1.2 Pangsa Pasar Jenis Mobil di Kota Bandung Tahun 2017.....4

Tabel 1.3 Penjualan Mobil Jenis *City Car* di Kota Bandung tahun 2017 5

Tabel 1.4 Penjualan Pada Dealer Astra Daihatsu Ahmad Yani Tahun 2014-2017 6

Tabel 1.5 Penjualan Mobil Jenis *City Car* di *dealer* Tunas Daihatsu Bandung cabang Ahmad Yani 7

Tebel 1.6 Hasil kuesioner Survey Awal mengenai kualitas produk Daihatsu Ayla di *dealer* Tunas Daihatsu Bandung cabang Ahmad Yani 9

Tabel 1.7 Hasil kuesioner Survey Awal mengenai ekuitas merek Daihatsu Ayla di *dealer* Tunas Daihatsu Bandung cabang Ahmad Yani 10

Table 1.8 Waktu Penelitian 15

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 29

Tabel 3.1 Desain Penelitian.....41

Tabel 3.2 Operasional Variabel.....42

Tabel 3.3 Daftar Jumlah Konsumen Daihatsu Ayla di PT. Tunas Daihatsu Bandung cabang Ahmad Yani Bandung pada tiga tahun terakhir 45

Tabel 3.4 Skala Likert 48

Tabel 3.5 Kriteria Persentase Skor Tanggapan Responden 54

Tabel 3.6 Kriteria Persentase Skor per variabel.....59

Tabel 3.6 Tingkat Keeratan Korelasi 58

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 75
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 76
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan 77
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan 78
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Per Bulan.....79
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Tertarik Menggunakan Mobil Daihatsu Ayla 80
Tabel 4.7 Pedoman Kategorisasi 81
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Kinerja 82
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Daya Tahan 84
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Kesesuaian dengan Spesifikasi 85
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Keistimewaan Tambahan 87
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Reliabilitas 89
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Estetika 91
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Persepsi Kualitas 93
Tabel 4.15 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Produk 95
Tabel 4.16 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Kesadaran Merek 97
Tabel 4.17 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Persepsi Kualitas 98
Tabel 4.18 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Asosiasi Merek.....100
Tabel 4.19 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Loyalitas Merek 102
Tabel 4.20 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Ekuitas Merek 104

Tabel 4.21 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Pengenalan Masalah....105
Tabel 4.22 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Pencarian Informasi 107
Tabel 4.23 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Evaluasi Alternatif 109
Tabel 4.24 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Keputusan Pembelian..111
Tabel 4.25 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Perilaku Setelah Pembelian.....112
Tabel 4.1 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Keputusan Pembelian.....114
Tabel 4.27 Hasil Estimasi Persamaan Regresi 117
Tabel 4.28 Uji Normalitas Model Regresi 118
Tabel 4.29 Uji Multikolinearitas 120
Tabel 4.30 Uji Heteroskedastisitas.....121
Tabel 4.31 Koefisien Korelasi Berganda 122
Tabel 4.32 Koefisien Korelasi Parsial.....123
Tabel 4.33 Koefisien Korelasi Parsial.....124
Tabel 4.34 Koefisien Determinasi.....125
Tabel 4.35 Pengaruh Parsial.....126
Tabel 4.36 Uji Hipotesis Parsial (Uji t).....127
Tabel 4.37 Uji Hipotesis Simultan (Uji F) 130

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pertumbuhan jumlah penduduk di kota Bandung Tahun 2011-2016.....2

Gambar 2.1 Proses Keputusan Pembelian.....21

Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran 35

Gambar 4.1 Struktur Organisasi 67

Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....75

Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 76

Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan 77

Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....78

Gambar 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Per Bulan.....79

Gambar 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Tertarik Menggunakan Mobil Daihatsu Ayla 80

Gambar 4.8 Garis Kontinum Indikator Kinerja.....82

Gambar 4.9 Garis Kontinum Indikator Daya Tahan 84

Gambar 4.10 Garis Kontinum Indikator Kesesuaian dengan Spesifikasi 86

Gambar 4.12 Garis Kontinum Indikator Keistimewaan tambahan 88

Gambar 4.13 Garis Kontinum Indikator Reliabilitas 90

Gambar 4.14 Garis Kontinum Indikator Estetika.....92

Gambar 4.15 Garis Kontinum Indikator Persepsi kualitas.....94

Gambar 4.16 Garis Kontinum Variabel Kualitas Produk.....96

Gambar 4.17 Garis Kontinum Indikator Kesadaran merek.....97

Gambar 4.18 Garis Kontinum Indikator Persepsi kualitas 99
Gambar 4.1 Garis Kontinum Indikator Asosiasi Merek.....101
Gambar 4.20 Garis Kontinum Indikator Loyalitas Merek 103
Gambar 4.21 Garis Kontinum Variabel Ekuitas Merek 104
Gambar 4.22 Garis Kontinum Indikator Pengenalan Masalah.....106
Gambar 4.23 Garis Kontinum Indikator Pencarian informasi.....108
Gambar 4.24 Garis Kontinum Indikator Evaluasi alternative 110
Gambar 4.25 Garis Kontinum Indikator Keputusan Pembelian.....111
Gambar 4.26 Garis Kontinum Indikator Perilaku Setelah Pembelian.....113
Gambar 4.27 Garis Kontinum Variabel Keputusan Pembelian 115
Gambar 4.2 Grafik Normal *P-P Plot*.....119
Gambar 4.29 Grafik Uji Heteroskedastisitas.....122
Gambar 4.30 Grafik Penolakan dan Penerimaan Ho Variabel Kualitas Produk (X1) Terhadap Keputusan Pembelian (Y).....128
Gambar 4.31 Grafik Penolakan dan Penerimaan Ho Variabel Ekuitas Merek (X2) Terhadap Keputusan Pembelian (Y) 129
Gambar 4.32 Grafik Penolakan dan Penerimaan Ho Pada Uji Simultan Terhadap Keputusan Pembelian (Y).....131

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Mengadakan Penelitian

Lampiran 2 Surat Balasan Penelitian

Lampiran 3. Berita Acar bimbingan

Lampiran 4 Kuesioner Penelitian Awal

Lampiran 5 Kuesioner Penelitian Akhir

Lampiran 6 Output IBM SPSS 2.1

Lampiran 7 Data UJI Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 8 Data Ordinal Penelitian

Lampiran 9 Data Interval

Lampiran 10 Daftar Riwayat Hidup