

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	13
C. Rumusan Masalah.....	14
D. Tujuan Penelitian.....	14
E. Kegunaan Penelitian.....	15
F. Kerangka Pemikiran.....	16
G. Penelitian Terdahulu	20
H. Hipotesis.....	22
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	23
A. Manajemen.....	23
1. Pegertian Manajemen.....	23
2. Fungsi Manajemen	23
B. Manajemen Pemasaran	25
1. Pengertian Pemasaran.....	25
2. Pengertian Manajemen Pemasaran.....	26
3. Konsep-Konsep Pemasaran	26
4. Fungsi Manajemen Pemasaran	29

C.	Kualitas Produk	31
1.	Pengertian Kualitas Produk	31
2.	Dimensi Kualitas Produk.....	33
D.	Layanan Purna Jual.....	34
1.	Pengertian Layanan Purna Jual	34
2.	Dimensi Layanan Purna Jual	35
E.	Keputusan Pembelian.....	37
1.	Pengertian Keputusan Pembelian.....	37
2.	Proses Keputusan Pembelian	38
3.	Peranan Konsumen Dalam Keputusan Pembelian.....	41
BAB III METODE PENELITIAN.....		43
A.	Metode Penelitian.....	43
B.	Populasi dan Sampel.....	45
1.	Populasi	45
2.	Sampel	45
C.	Jenis Data dan Sumber Data.....	46
1.	Jenis Data.....	46
2.	Sumber Data.....	47
D.	Variabel dan Operasional Variabel.....	48
1.	Variabel Penelitian	48
2.	Operasional Variabel	49
E.	Teknik Pengumpulan Data.....	51
F.	Analisis Data	53

1. Analisis Deskriptif.....	53
2. Uji Validitas	53
3. Uji Reliabilitas	55
4. Uji Regresi Linier Berganda	56
5. Uji Hipotesis	57
G. Jadwal Penelitian.....	60
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	62
A. Gambaran Umum Penelitian.....	62
1. Deskripsi Tentang Perusahaan.....	62
2. Sejarah Singkat Perusahaan.....	63
3. Visi dan Misi.....	70
B. Data Deskriptif Karakteristik Responden	70
C. Pengolahan Data Deskriptif	72
D. Analisis Data	87
1. Uji Validitas	87
2. Uji Reliabilitas	89
3. Analisis Regresi Linier Berganda	91
4. Hipotesis	93
a. Uji Parsial (Uji T).....	93
b. Uji Simultan (Uji F)	95
c. Uji Korelasi.....	96
d. Koefisien Determinasi (R^2)	98
E. Pembahasan Penelitian	99

BAB V PENUTUP	104
A. Kesimpulan.....	104
B. Saran.....	105
DAFTAR PUSTAKA.....	108



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penjualan Sepeda Motor 2013-2017	5
Tabel 1.2 Penjualan Sepeda Motor Honda Beat di Indonesia Tahun 2017	6
Tabel 1.3 Hasil Mini Survey Kualitas Produk dan Layanan Purna Jual.....	12
Tabel 1.4 Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian.....	49
Tabel 3.2 Pedoman Nilai angket.....	52
Tabel 3.3 Koefisien Korelasi.....	59
Tabel 3.4 Jadwal Penelitian.....	61
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	71
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	71
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan.....	72
Tabel 4.4 Kualitas Produk Variabel X1	74
Tabel 4.5 Layanan Purna Jual Variabel X2.....	79
Tabel 4.6 Keputusan Pembelian Variabel Y	83
Tabel 4.7 Hasil pengujian validasi Instrumen kualitas produk	87
Tabel 4.8 Hasil pengujian validasi Instrumen layanan purna jual.....	88
Tabel 4.9 Hasil pengujian validasi Instrumen keputusan pembelian.....	88
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Reliabilitas Kualitas Produk	90
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Reliabilitas Layanan Purna Jual.....	90
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Reliabilitas Keputusan Pembelian	91
Tabel 4.13 Hasil Regresi Linier Berganda	92
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Secara Parsial.....	94
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Koefisien Secara Simultan (Uji F).....	95
Tabel 4.16 Hasil Uji Korelasi	97
Tabel 4.17 Koefisien Korelasi	98
Tabel 4.18 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Total Penjualan & Rerata Motor Terlaris	8
Gambar 1.2 Kerangka Pemikiran	20
Gambar 2.1 Tahap Proses Keputusan Pembelian	39

