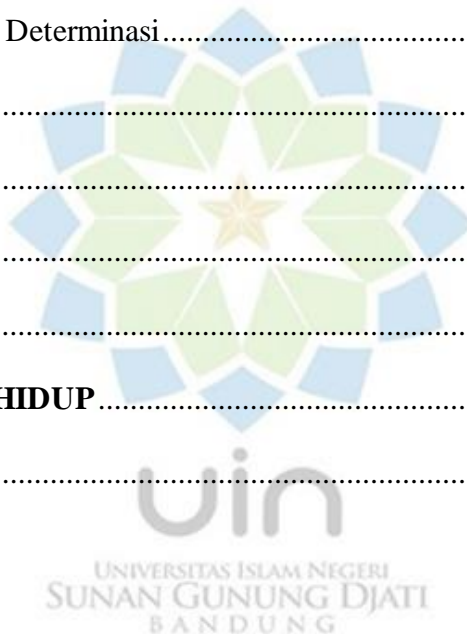


DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Kegunaan Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	12
A. Tinjauan Pustaka.....	12
B. Landasan Teori	15
1. Kualitas Produk.....	15
a. Pengertian Kualitas Produk.....	15
b. Landasan Hukum Kualitas Produk	17
c. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas produk.....	18
d. Indikator kualitas produk	20
2. Pelayanan.....	20
a. Pengertian Pelayanan.....	20
b. Landasan Hukum Pelayanan	24
c. Karakteristik Jasa	25
d. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan.....	26

3. Keputusan Pembelian	27
a. Pengertian keputusan pembelian	27
b. Landasan Hukum Keputusan Pembelian	29
c. Proses Keputusan Pembelian.....	30
d. Indikator Keputusan Pembelian.....	32
C. Kerangka Berpikir	33
D. Hipotesis.....	35
BAB III METODE PENELITIAN.....	37
A. Jenis Penelitian	37
B. Populasi dan Sampel.....	37
C. Teknik Pengumpulan Data.....	38
D. Jenis dan Sumber Data.....	40
E. Definisi Oprasional Variabel Penelitian.....	41
F. Uji Validitas dan Reabilitas.....	43
G. Teknis Analisis Data.....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	54
A. Gambaran Umum Perusahaan	54
1. Sejarah Perusahaan.....	54
2. Visi dan Misi	56
3. Struktur Organisasi Zoya Ujung Berung Bandung.....	57
4. Produk Zoya	57
5. Costomers Profile Zoya.....	58
B. Hasil Penelitian.....	59

1. Identitas Responden.....	59
2. Deskripsi Variabel Penelitian	60
3. Hasil Uji Kualitas Data	73
4. Uji Asumsi Klasik	77
5. Analisis Regresi Linier Berganda	79
6. Hasil Uji Hipotesis	81
7. Uji Koefisien Determinasi.....	84
C. Pembahasan	85
BAB V PENUTUP	89
A. Simpulan	89
B. Saran.....	91
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	92
DAFTAR PUSTAKA	93



DAFTAR TABEL

1.1 Jenis Jilbab Zoya.....	5
2.1 Perbandingan penelitian terdahulu.....	14
3.1 Variabel dan indikator.....	42
3.2 Nilai kriteria hubungan korelasi.....	49
4.1 Jumlah responden berdasarkan usia	59
4.2 Responden berdasarkan profesi.....	59
4.3 Produk Zoya memiliki berbagai macam warna dan bentuk yang menarik	60
4.4 kualitas warna dan desain pada hijab Zoya tidak mudah luntur	61
4.5 Hijab merek Zoya memiliki daya tahan pada jahitan kainnya	62
4.6 Produk yang ditawarkan sesuai dengan trend masa kini.....	62
4.7 Jilbab merek Zoya yang dijual tidak ada yang mengalami kegagalan	63
4.8 Bagi saya produk jilbab merek Zoya sudah sesuai desain standar	64
4.9 Saya merasa kualitas produk jilbab merek Zoya sangat baik.....	64
4.10 Karyawan Zoya ramah terhadap konsumen.....	65
4.11 Karyawan Zoya selalu memberikan pelayanan yang sigap	66
4.12 Pelayanan terhadap kasir relatif cepat.....	66
4.13 Karyawan Zoya memberikan perhatian terhadap konsumen	67
4.14 Saya membeli produk Zoya karena sudah direncanakan sebelumnya	68
4.15 Saya membeli produk Zoya tertarik sejak pertama kali saya melihat	68
4.16 Saya sudah terbiasa membeli produk jilbab merek Zoya.....	69
4.17 Saya membeli produk Zoya setiap kali berkunjung ke store Zoya	70
4.18 Saya mendapatkan manfaat dari membeli produk Zoya	70
4.19 Saya membeli produk Zoya karena sesuai dengan kebutuhan saya.....	71
4.20 Jilbab merek Zoya sesuai dengan keinginan dan harapan saya.....	72
4.21 Saya membeli produk Zoya karena mereknya terkenal	72
4.22 Hasil Uji Validitas.....	74
4.23 Tingkat Reabilitas Berdasarkan Nilai Alpha.....	75

4.24 Hasil Uji Reabilitas Variabel X_1	76
4.25 Hasil Uji Realibilitas Variabel X_2	76
4.26 Hasil Uji Realibilitas Variabel Y	77
4.27 Hasil Uji Normalitas Secara Grafik Kurva Normal P-Plot	78
4.28 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov	79
4.29 Hasil Analisis Regresi Berganda.....	80
4.30 Hasil Uji Signifikan Parsial (Uji t).....	81
4.31 Uji Signifikan F (Simultan).....	83
4.32 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	84



DAFTAR GAMBAR

Gambar

1.1 Jumlah pengunjung yang Melakukan Transaksi Pembelian.....	4
2.1 tahap keputusan pembelian.....	30
2.2 Kerangka Berpikir	33
4.1 Logo Perusahaan	54



DAFTAR LAMPIRAN

No	Keterangan	
1.	Kuesioner Penelitian.....	97
2.	Hasil Kuesioner Penelitian	100
3.	Hasil Jawaban Responden.....	101
4.	Hasil Uji Validitas dan Reabilitas	104
5.	Uji Asumsi Klasik	104
6.	Regresi Linear Berganda.....	105
7.	Uji Hipotesis.....	105
8.	Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	106

