

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan Pembimbing	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Pernyataan.....	iv
Halaman Motto	v
Halaman Persembahan	vi
Kata Pengantar	viii
Abstrak	x
Daftar isi.....	xi
Daftar Tabel	xv
Daftar Gambar.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Penelitian	6
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	7
F. Sistematika Penulisan Skripsi.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kelengkapan Produk.....	10
1. Pengertian kelengkapan produk	10
2. Strategi Ragam Produk	10
3. Keputusan Ragam Produk.....	11
B. Kualitas Pelayanan	13
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	13
2. Meningkatkan Produktivitas Pelayanan.....	13

3. Dimensi Kualitas Pelayanan	15
4. Indikator Kualitas Pelayanan	15
C. Kualitas Produk	16
1. Pengertian Produk	16
2. Pengertian Kualitas Produk	17
3. Dimensi Kualitas Produk	18
4. Indikator Kualitas Produk	20
D. Keputusan Pembelian	20
1. Pengertian Keputusan Pembelian	20
2. Proses Keputusan Pembelian Konsumen	21
3. Tahap-tahap Keputusan Pembelian	22
4. Pasca Pembelian	24
5. Dimensi Keputusan Pembelian	25
6. Indikator Keputusan Pembelian	26
E. Penelitian Terdahulu	27
F. Kerangka Berpikir	30
G. Hipotesis	32

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	36
B. Sumber Data	36
C. Populasi dan Sampel Penelitian	37
1. Populasi	37
2. Sampel	37
D. Tata Variabel Penelitian	38
E. Definisi Operasional	39
F. Teknik Pengumpulan Data	43
G. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	44
1. Uji Validitas	44
2. Uji Reliabilitas	45
H. Uji Asumsi Klasik	45

1. Uji Multikolinearitas.....	45
2. Uji Autokorelasi	46
3. Uji Normalitas	46
4. Uji Heteroskedastisitas	47
I. Teknik Analisis Data	47
1. Analisis Regresi Linier Berganda.....	47
2. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t).....	48

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Swalayan Luwes Pati	50
1. Sejarah Singkat Swalayan Luwes Pati.....	50
2. Lokasi Perusahaan	51
3. Bentuk Badan Hukum	52
4. Pemilik Perusahaan.....	52
5. Struktur Organisasi Dan Uraian Tugas.....	52
6. Aspek <i>Stock Product</i>	54
7. Aspek Pemasaran.....	55
8. Jam Kerja Dan Hari Kerja Pegawai.....	55
9. Upah Dan Penggajian	55
10. Cara Pengembangan Tenaga Kerja.....	56
11. Jaminan Sosial Tenaga Kerja	56
B. Deskripsi Data Penelitian	56
1. Deskripsi Identitas Responden	57
a. Umur Responden	57
b. Jenis Kelamin Responden.....	58
c. Pekerjaan Responden.....	58
d. Status Pernikahan Responden.....	59
e. Status Pelanggan Responden	59
2. Deskripsi Data Penelitian	60
a. Kelengkapan Produk (X_1).....	61
b. Kualitas Pelayanan (X_2).....	62

c. Kualitas Produk (X_3)	63
d. Keputusan Pembelian (Y).....	64
C. Validitas dan Reliabilitas	66
1. Uji Validitas.....	66
2. Uji Reliabilitas	69
D. Hasil Uji Asumsi Klasik	70
1. Uji Multikolinearitas.....	70
2. Uji Autokorelasi	71
3. Uji Normalitas	72
4. Uji Heteroskedastisitas	73
E. Hasil Analisis Data	74
1. Analisis Regresi Linear Berganda	74
2. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t).....	77
F. Pembahasan.....	79
1. Pengaruh Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian ...	79
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	81
3. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	83
G. Implikasi Penelitian.....	85
1. Teoritis.....	85
2. Praktis	86
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	87
B. Keterbatasan Penelitian	88
C. Saran.....	89
D. Penutup.....	89

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT PENDIDIKAN

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pengunjung Yang Melakukan Pembelian Berdasarkan Nota Penjualan Pada Swalayan Luwes Pati	03
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	39
Tabel 3.2 Skala Likert	44
Tabel 3.3 Kriteria Autokorelasi	46
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	57
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	58
Tabel 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Status Pernikahan	59
Tabel 4.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Status Pelanggan	59
Tabel 4.6 Hasil Jawaban Responden	60
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Instrumen Non Responden	66
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Instrumen Responden	68
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Non Responden.....	69
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Responden	70
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas	71
Tabel 4.12 Hasil Uji Autokorelasi.....	71
Tabel 4.13 Hasil SPSS Regresi Linier Berganda	75
Tabel 4.14 Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t).....	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Lima Tahap Proses Membeli.....	22
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	31
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Luwes	52
Gambar 4.2 Proses Suplai Barang	55
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas Histogram	72
Gambar 4.4 Hasil Uji Normalitas Probability <i>Plot</i>	73
Gambar 4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	74

