

DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan.....	i
Lembar pengesahan	ii
Surat Keterangan Bebas Plagiasi	iii
Abstrak	iv
Kata Pengantar.....	v
Daftar Isi.....	v
Daftar Tabel.....	viii
Daftar Gambar	x
BAB I Pendahuluan	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Manfaat Penelitian	9
BAB II Tinjauan Pustaka	10
A. Kajian Penelitian Terdahulu	10
B. Tinjauan Pustaka	15
1. Teori Manajemen Pemasaran	15
2. Teori <i>Product Life Cycle</i>	18
3. Citra Merek	22

4. Layanan Purna Jual.....	29
5. Keputusan Pembelian.....	37
C. Kerangka Pemikiran.....	45
1. Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian	46
2. Pengaruh Layanan Purna Jual Terhadap Keputusan Pembelian.....	46
3. Hubungan Citra Merek Dan Layanan Purna Jual	47
D. Hipotesis Penelitian.....	49
BAB III METODE PENELITIAN	50
A. Metode dan Pendekatan.....	50
B. Jenis dan Sumber Data.....	51
1. Jenis data	51
2. Sumber Data Penelitian	52
C. Populasi dan Sampel	53
1. Populasi Penelitian.....	53
2. Sampel Penelitian.....	53
D. Variabel Penelitian	54
1. Variabel independen / variabel bebas (X)	55
2. Variabel dependen / variabel terikat (Y)	55
E. Teknik Pengumpulan Data.....	56
F. Teknik Analisis Data	57
1. Uji Instrumen Penelitian	58

2. Analisis Regresi linier	60
3. Uji Hipotesis.....	60
G. Tempat Dan Jadwal Penelitian	64
1. Tempat Penelitian.....	64
2. Jadwal Penelitian.....	64
BAB IV ANALISIS DATA.....	66
A. Deskripsi Data.....	66
1. Pengumpulan Data.....	66
2. Analisis Deskriptif Karakteristik Responden.....	66
3. Deskripsi Hasil Penelitian.....	68
B. Analisis Data	82
1. Uji Validitas	82
2. Uji Reliabilitas.....	85
3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	88
4. Uji Hipotesis.....	91
C. Pembahasan Hasil Penelitian	99
BAB V PENUTUP	104
A. Kesimpulan.....	104
B. Saran	105
DAFTAR PUSTAKA.....	107

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Angka Penjualan Motor Tahun 2019 - Semester I 2023 (AISI).....	3
Tabel 1. 2 Top Brand Sepeda Motor Matik 2024	4
Tabel 1. 3 Data Penjualan Honda Scoopy FI pada PT. Astra Motor-HSO Bandung dalam 5 Bulan Terakhir 2024	5
Tabel 2. 1 Penelitian sebelumnya yang relevan	10
Tabel 3. 1 Teknik Pengumpulan Data	56
Tabel 3. 2 Klasifikasi Reliabilitas	60
Tabel 3. 3 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	62
Tabel 3. 4 Pedoman Interpretasi Koefisien Determinasi	64
Tabel 3. 5 Rencana Jadwal Pelaksanaan Penelitian	64
Tabel 4. 1 Data Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	66
Tabel 4. 2 Data Karakteristik Responden Berdasarkan Rentang Usia	67
Tabel 4. 3 Data Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	68
Tabel 4. 4 Kriteria Interval Kelas	69
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden terhadap Kualitas Pelayanan (X1)	70
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden terhadap Layanan Purna Jual (X2)	74
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden terhadap Keputusan Pembelian (Y)	78

Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Variabel X1, X2, Y	84
Tabel 4. 9 Interpretasi Koefisien Reliabilitas	85
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Citra Merek (X1).....	86
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Layanan Purna Jual (X2)	86
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	87
Tabel 4. 13 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	89
Tabel 4. 14 Hasil Uji Parsial (Uji t) Coefficients ^a	91
Tabel 4. 15 Hasil Uji Simultan (Uji F) ANOVA ^a	95
Tabel 4. 16 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	97
Tabel 4. 17 Pedoman Interpretasi Koefisien Determinasi.....	98



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Proses Keputusan Pembelian	39
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran Peneliti	48
Gambar 4. 1 Garis Kontinum (Interval) Citra Merek (X_1)	74
Gambar 4. 2 Garis Kontinum (Interval) Layanan Purna Jual (X_2).....	77
Gambar 4. 3 Garis Kontinum (Interval) Keputusan Pembelian (Y).....	81

