

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR COVER /JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>RIWAYAT HIDUP PENELITI.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I      PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi dan Perumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II      TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>12</b>
A. Kajian Penelitian Terdahulu .....	12
B. Konsep dan Teori .....	16
1. Manajemen .....	16
a. Pengertian Manajemen .....	16
b. Fungsi-Fungsi Manajemen .....	17
2. Manajemen Pemasaran .....	18
a. Pengertian Manajemen Pemasaran.....	18
b. Fungsi Manajemen Pemasaran.....	19

3.	Kualitas Pelayanan .....	20
a.	Pengertian Kualitas Pelayanan .....	20
b.	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	22
4.	Harga .....	22
a.	Pengertian Harga .....	22
b.	Dimensi Harga.....	24
5.	Perilaku Konsumtif.....	25
a.	Pengertian Perilaku Konsumtif .....	25
b.	Dimensi Perilaku Konsumtif .....	26
6.	Keputusan Pembelian <i>Online</i> .....	27
a.	Pembelian / Belanja <i>Online</i> .....	27
b.	Pengertian Keputusan Pembelian.....	28
c.	Faktor Penentu Pengambilan Keputusan.....	29
d.	Proses Pengambilan Keputusan .....	31
e.	Dimensi Keputusan Pembelian .....	32
C.	Kerangka Berpikir .....	34
D.	Hipotesis .....	38
<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>39</b>
A.	Metode dan Pendekatan .....	39
B.	Jenis dan Sumber Data .....	40
C.	Populasi dan Sampel .....	41
D.	Operasionalisasi Variabel .....	43
E.	Teknik Pengumpulan Data .....	47
F.	Teknik Analisis Data .....	49
G.	Tempat dan Waktu Penelitian .....	58
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>59</b>
A.	Gambaran Umum Perusahaan.....	59
1.	Sejarah Singkat Klik Indomaret .....	59

2. Visi, Motto, Budaya, dan Esensi Klik Indomaret.....	60
<b>B. Hasil Penyebaran Kuesioner .....</b>	<b>61</b>
1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	61
2. Profil Responden Berdasarkan Asal Kelas.....	61
<b>C. Hasil Analisis Deskriptif .....</b>	<b>62</b>
1. Tanggapan Responden Terkait Kualitas Pelayanan (X1).....	62
2. Tanggapan Responden Terkait Harga (X2).....	68
3. Tanggapan Responden Terkait Perilaku Konsumtif (X3).....	72
4. Tanggapan Responden Terkait Keputusan Pembelian (Y) .....	77
<b>D. Hasil Analisis Data.....</b>	<b>81</b>
1. Uji Validitas .....	81
2. Uji Reliabilitas.....	84
3. Analisis Korelasi .....	87
4. Analisis Regresi Linier Berganda.....	89
5. Analisis Determinasi ( $R^2$ ).....	92
6. Analisis Uji Hipotesis.....	93
a. Uji t (Parsial) .....	93
b. Uji F (Simultan) .....	95
<b>E. Pembahasan .....</b>	<b>96</b>
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian .....	96
2. Pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian .....	97
3. Pengaruh Perilaku Konsumtif terhadap Keputusan Pembelian .....	98
4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Perilaku Konsumtif terhadap Keputusan Pembelian .....	99
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>101</b>
A. Kesimpulan .....	101

B. Saran.....	102
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>105</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>110</b>

