

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN | iii |
| SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME | iv |
| ABSTRAK | v |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | vi |
| MOTO DAN PERSEMBAHAN | vii |
| KATA PENGANTAR | viii |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR GRAFIK | xv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Identifikasi Masalah | 16 |
| C. Rumusan Masalah | 17 |
| D. Tujuan Penelitian | 18 |
| E. Manfaat Penelitian | 18 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 21 |
| A. Kajian Penelitian Terdahulu | 21 |
| B. Konsep dan Teori | 25 |
| 1. Manajemen | 25 |
| 2. Manajemen pemasaran | 31 |
| 3. Kualitas produk..... | 35 |
| 4. Kualitas pelayanan..... | 40 |
| 5. Keputusan pembelian..... | 44 |
| C. Kerangka Berpikir | 48 |
| D. Hipotesis Penelitian | 50 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 52 |

| | | |
|---------------|---|-----|
| A. | Metode dan Pendekatan | 52 |
| B. | Jenis dan Sumber Data | 53 |
| 1. | Jenis data..... | 53 |
| 2. | Sumber data | 54 |
| C. | Populasi dan Sampel | 55 |
| 1. | Populasi..... | 55 |
| 2. | Sampel | 56 |
| D. | Operasionalisasi Variabel | 58 |
| 1. | Variabel bebas (Variabel Independen) | 58 |
| 2. | Variabel terikat (Variabel Dependen)..... | 58 |
| E. | Teknik Pengumpulan Data | 61 |
| 1. | Kuesioner (angket)..... | 61 |
| 2. | Studi kepustakaan | 62 |
| F. | Teknik Analisis Data | 63 |
| 1. | Uji Validitas | 63 |
| 2. | Uji Reliabilitas | 64 |
| 3. | Analisis Regresi Linear Berganda | 65 |
| 4. | Uji Hipotesis | 65 |
| 5. | Koefisien determinasi (R^2) | 67 |
| G. | Jadwal dan Tempat Penelitian | 68 |
| 1. | Tempat penelitian | 68 |
| 2. | Jadwal penelitian | 68 |
| BAB IV | HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 69 |
| A. | Gambaran Umum Objek penelitian | 69 |
| 1. | Sejarah dan profil perusahaan..... | 69 |
| 2. | Visi dan misi PT. Astra Honda Motor | 75 |
| 3. | Struktur Organisasi PT. Astra Honda Motor | 75 |
| B. | HASIL ANALISIS DATA PENELITIAN | 87 |
| 1. | Hasil Deskripsi Data | 87 |
| 2. | Hasil uji instrumen penelitian | 105 |

| | | |
|--------------|---|------------|
| C. | PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN..... | 117 |
| 1. | Pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian sepeda motor Honda jenis skutermatic | 117 |
| 2. | Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian sepeda motor Honda jenis sktermatic | 118 |
| 3. | Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian sepeda motor Honda jenis skutermatic | 120 |
| BAB V | PENUTUP..... | 124 |
| A. | KESIMPULAN | 124 |
| B. | SARAN..... | 125 |
| | DAFTAR PUSTAKA | 127 |
| | LAMPIRAN..... | 132 |

