

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
MOTO	ii
KATA PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	vxii
BAB 1 PENDAHULUAN	
I.1. Latar Belakang Masalah.....	1
I.2. Rumusan Masalah	6
I.3. Tujuan Penelitian.....	7
I.4. Manfaat dan Kegunaan Penelitian.....	7
I.5. Sistematika Penulisan.....	9
BAB 11 TELAAH PUSTAKA DAN HIPOTESIS	
2.1 Pengertian Kualitas Produk	11
2.1.1 Dimensi Kualitas Produk.....	13
2.1.2 Klasifikasi Konsumen	14
2.1.3 Produk Individual	18
2.2 Pengertian Kualitas Pelayanan	20
2.2.1 Mengelola Kualitas Pelayanan	24
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	28

2.2.3 Hubungan Kualitas Layanan dengan Keputusan pembelian.....	29
2.3 Pengertian Keputusan Pembelian	31
2.1.1 Tahap – tahap dalam proses keputusan pembelian.....	33
2.1.2 Faktor- faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian	36
2.4 Penelitian Terdahulu.....	46
2.5 Kerangka Berfikir.....	47
2.6 Hipotesis	48
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Lokasi Penelitian	49
3.2 Operasional Variabel.....	49
3.3 Jenis dan Sumber Data	53
3.3.1 Data Premier.....	53
3.3.2 Data Sekunder	53
3.4 Populasi dan Sampel.....	53
3.5 Teknik Pengumpulan Data	54
3.6 Teknik Analisis Data	54
3.6.1 Uji Validitas	54
3.6.2 Uji Reabilitas.....	55
3.6.3 Deskripsi Penelitian.....	55
3.7 Analisis Regresi Berganda	55
3.8 Menentukan Koefisien Korelasi (r).....	56
3.9 Menentukan Koefisien Determinasi (R ²)	56
3.10 Uji Koefisien Secara Parsial (Uji_t).....	57
3.11 Uji Koefisien Secara Simultan (Uji_f)	57

BAB IV GAMBARAN UMUM BUTIK ZOYA

4.1 Sejarah Singkat zoya	58
4.1.1 Visi Zoya	58
4.1.2 Misi Zoya.....	59

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Identitas Responden.....	61
5.2 Variabel Kualitas Produk.....	65
5.3 Variabel Kualitas Pelayanan.....	78
5.4 Variabel Keputusan Pembelian	94
5.5 Rekapitulasi Data Penelitian.....	110
5.6 Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan pembelian Busana Muslimah Pada Butik Zoya Sudirman Pekanbaru.....	119
5.6.1 Uji Validitas.....	119
5.6.2 Uji Reabilitas	123
5.6.3 Uji Regresi Linier Berganda.....	124
5.6.4 Uji Korelasi (r)	126
5.6.5 Uji Determinasi (R^2).....	128
5.6.6 Uji Koefisien Korelasi Secara Simultan (Uji_f).....	129
5.6.7 Uji Koefisien Korelasi Secara parsial (Uji_t)	130

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan.....	131
6.2 Saran	132

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	1.1	Data Penjualan Busana Muslimah Pada Butik Zoya	4
Tabel	2.2	Penelitian Tredahulu	46
Tabel	3.1	Operasional Variabel.....	49
Tabel	3.2	Data Skor Pertanyaan Kuesioner	53
Tabel	5.1	Data Identitas Responden Berdasarkan Umur	62
Tabel	5.2	Data Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	64
Tabel	5.3	Tanggapan Responden Mengenai kinerja karyawan	67
Tabel	5.4	Tanggapan Responden Mengenai Kemudahan Dalam Pemesanan produk	68
Tabel	5.5	Tanggapan Responden Mengenai Keistimewaan	70
Tabel	5.6	Tanggapan Responden Mengenai Kelengkapan Fasilitas.....	71
Tabel	5.7	Tanggapan Responden Mengenai Keandalan karyawan.....	72
Tabel	5.8	Tanggapan Responden Mengenai Harga Produk Busana Muslimah.....	74
Tabel	5.9	Tanggapan Responden Mengenai Daya Tahan Produk Busana Muslimah.....	75
Tabel	5.10	Tanggapan Responden Mengenai pemajangan produk Busana Muslimah.....	76
Tabel	5.11	Tanggapan Responden Mengenai Vaian model yang berbeda-beda	77
Tabel	5.12	Tanggapan Responden Mengenai Lokasi Yang Strategis.....	81
Tabel	5.13	Tanggapan Responden Mengenai Kebersihan Tempat.....	82
Tabel	5.14	Tanggapan Responden Mengenai keandalan Karyawan	84
Tabel	5.15	Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan Karyawan Menghadapi kritikan konsumen.....	85

Tabel	5.16	Tanggapan Responden Mengenai Daya Tanggap karyawan	87
Tabel	5.17	Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan pelayanan yang cepat	88
Tabel	5.18	Tanggapan Responden Mengenai Jaminan Saat berbelanja	89
Tabel	5.19	Tanggapan Responden Mengenai Keamanan Parkir.....	90
Tabel	5.20	Tanggapan Responden Mengenai Kebutuhan Pelanggan	92
Tabel	5.21	Tanggapan Responden Mengenai Kepedulian Terhadap pelanggan	93
Tabel	5.22	Tanggapan Responden Mengenai pengenalan Kebutuhan Internal.....	95
Tabel	5.23	Tanggapan Responden Mengenai Kebutuhan Pengenalan Eksternal	96
Tabel	5.24	Tanggapan Responden Mengenai Pencarian Informasi dari Sumber Publik.....	98
Tabel	5.25	Tanggapan Responden Mengenai Pencarian Informasi Dari Sumber pengalaman.....	99
Tabel	5.26	Tanggapan Responden Mengenai Evaluasi Informasi	101
Tabel	5.27	Tanggapan Responden Mengenai Perbandingan Dengan Merek lain.....	102
Tabel	5.28	Tanggapan Responden Menentukan Tingkat Merk	104
Tabel	5.29	Tanggapan Responden Mengenai Manfaat Produk	105
Tabel	5.30	Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Sesudah Membeli	107
Tabel	5.31	Tanggapan Responden Melakukan Pembelian Kembali.....	108
Tabel	5.32	Hasil Rekapitulasi Variabel Kualitas Produk	110
Tabel	5.33	Hasil Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan.....	113
Tabel	5.34	Hasil Rekapitulasi Variabel Keputusan Pembelian.....	116

Tabel	5.35	Hasil Analisis Validitas Kuesioner Kualitas Produk	120
Tabel	5.36	Hasil Analisis Validitas Kuesioner Kualitas Pelayanan.....	121
Tabel	5.37	Hasil Analisis Validitas Kuesioner Keputusan Pembelia.....	122
Tabel	5.38	Hasil Uji Reabilitas Seluruh Variabel.....	123
Tabel	5.39	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	125
Tabel	5.40	Hasil Koefisien Korelasi (r)126	
Tabel	5.41	Hasil Interpretasi Koefisien Korelasi.....	127
Tabel	5.42	Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	128
Tabel	5.43	Hasil Uji Secara persial (Uji_F).....	129
Tabel	5.44	Hasil Uji Secara Simultan (Uji_T)	130



DAFTAR GAMBAR

Gambar	2.1	Keputusan Penting Berkaitan Dengan Pengembangan Dan Pemasaran Produk.....	18
Gambar	2.2	Model Kualitas Jasa.....	26
Gambar	2.3	keputusan Pembelian.....	34
Gambar	2.5	Kerangka Berfikir.....	47



DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1 Data Mentah Tabulasi
- LAMPIRAN 2 Hasil Pengolahan Data Spss Versi 21.00
- LAMPIRAN 3 Photo Aktivitas Pada Butik Zoya Sudirman Pekanbaru
- LAMPIRAN 4 Data Kuesioner Penelitian
- LAMPIRAN 5 Biografi Penulis



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau