

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN	ii
MOTTO	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Perumusan Masalah	9
1.2.1 Latar Belakang Penelitian.....	9
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	9
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Kegunaan Penelitian	10
1.5 Lokasi dan Lamanya Penelitian	12
1.5.1 Lokasi Penelitian.....	12

1.5.2	Latar Belakang Penelitian	12
BAB II.....		14
TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERFIKIR		14
2.1	Pengertian Administrasi.....	14
2.2	Pengertian Bisnis	15
2.3	Pengertian Administrasi Bisnis.....	16
2.4	Pengertian Pemasaran	16
2.4.1	Pengertian Manajemen Pemasaran.....	18
2.4.2	Pengertian Bauran Pemasaran	19
2.4.3	Unsur-Unsur Bauran Pemasaran.....	19
2.5	Pengertian Kualitas Produk	21
2.5.1	Pengertian Kualitas	21
2.5.2	Pengertian Produk.....	22
2.5.3	Pengertian Kualitas Produk	25
2.5.4	Indikator Keragaman Produk.....	26
2.5.5	Dimensi Kualitas Produk.....	27
2.5.6	Mengukur Kualitas Produk.....	28
2.6	Pengertian Perilaku Konsumen.....	29
2.7	Pengertian Keputusan Pembelian	30
2.7.1	Pengambilan Keputusan Pembelian	30
2.8	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	43
2.9	Penelitian Terdahulu.....	45
2.10	Kerangka Berfikir dan Hipotesis	50
2.10.1	Kerangka Berfikir.....	50

2.10.2	Hipotesis Penelitian.....	55
BAB III	57
METODE DAN OBJEK PENELITIAN	57
3.1	Metode Penelitian.....	57
3.1.1	Paradigma Penelitian.....	57
3.1.2	Metode Penelitian Yang Digunakan.....	58
3.1.3	Variabel Penelitian dan Operasionalisasi Variabel	59
3.2	Teknik Pengumpulan Data.....	64
3.2.1	Data Primer.....	64
3.2.2	Data Sekunder	67
3.3	Teknik Analisis Data	68
3.3.1	Uji Instrumen Penelitian.....	68
3.3.2	Analisis Data	74
BAB IV	79
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	79
4.1	Gambaran Umum Toko Berkah Mebel Di Kabupaten Sukabumi.....	79
4.1.1	Sejarah Toko Berkah Mebel.....	79
4.1.2	Profil Perusahaan Toko Berkah Mebel.....	81
4.1.3	Visi dan Misi Toko Berkah Mebel	81
4.1.4	Struktur Organisasi dan Uraian Tugas.	82
4.1.5	Keadaan Karyawan Pada Toko Berkah Mebel.....	84
4.2	Pelaksanaan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen .	87
4.2.1	Pelaksanaan Kualitas Produk	87

4.2.2	Pelaksanaan Keputusan Pembelian Konsumen	117
4.2.3	Analisis Deskriptif.....	143
4.3	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Toko Berkah Mebel Di Kabupaten Sukabumi.....	149
4.3.1	Pengujian Instrumen Penelitian.....	149
4.3.2	Analisis Data	153
4.2	Hambatan Dan Upaya Pada Toko Berkah Mebel	161
4.2.1	Hambatan.....	161
4.2.2	Upaya.....	162
BAB V		164
KESIMPULAN DAN SARAN.....		164
5.1	Kesimpulan	164
5.2	Saran	166
DAFTAR PUSTAKA		168
LAMPIRAN - LAMPIRAN.....		183
SURAT KETERANGAN TELAH MELAKSANAKAN PENELITIAN		216

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jadwal Kegiatan Penelitian.....	13
Tabel 2.1 Penelitian Terdahuan	45
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel.....	60
Tabel 3.2 Pemberian Nilai Skala Likert	67
Tabel 3.3 Kategori Penilaian Skor.....	73
Tabel 3.4 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	76
Tabel 4.1 Keadaan Karyawan Pada Toko Berkah Mebel Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	85
Tabel 4.2 Keadaan Karyawan Pada Toko Berkah Mebel Berdasarkan Jenis Kelamin.....	86
Tabel 4.3 Keadaan Karyawan Pada Toko Berkah Mebel Berdasarkan Usia	87
Tabel 4.4 Tanggapan Konsumen Mengenai Kualitas Produk Lebih Bagus	89
Tabel 4.5 Tanggapan Konsumen Mengenai Produk Sudah Jelas Kualitasnya Saat Digunakan.....	91
Tabel 4.6 Tanggapan Konsumen Mengenai Produk Apapun Yang Dibutuhkan Ada....	93
Tabel 4.7 Tanggapan Konsumen Mengenai Furniture Memiliki Jenis Bahan Yang Berkualitas	95
Tabel 4.8 Tanggapan Konsumen Mengenai Furniture Memiliki Daya Tahan Yang Kuat.....	97
Tabel 4.9 Tanggapan Konsumen Mengenai Jenis Model Produk Bervariasi.....	99
Tabel 4.10 Tanggapan Konsumen Mengenai Tidak Ada Kecacatan Pada Produk.....	101
Tabel 4.11 Tanggapan Konsumen Mengenai Produk Memiliki Motif Yang Menarik	103
Tabel 4.12 Tanggapan Konsumen Mengenai Fungsi Produk Sesuai Dengan Kebutuhan Konsumen	105
Tabel 4.13 Tanggapan Konsumen Mengenai Produk Yang Handal	106
Tabel 4.14 Tanggapan Konsumen Mengenai Produk Sangat Memuaskan Konsumen	108
Tabel 4.15 Tanggapan Konsumen Mengenai Produk Memiliki Tampilan Yang Menarik	110

Tabel 4.16	Tanggapan Konsumen Mengenai Tampilan Produk Memiliki Daya Tarik Yang Dapat Mempengaruhi Daya Beli Konsumen.....	111
Tabel 4.17	Tanggapan Konsumen Mengenai Memiliki Kualitas Produk Yang Baik Sesuai Dengan Yang Dijanjikan.....	113
Tabel 4.18	Tanggapan Konsumen Mengenai Pelayanan Sangat Ramah Dan Cepat ...	115
Tabel 4.19	Tanggapan Konsumen Mengenai Banyak Berbagai Jenis Produk Sesuai Dengan Kebutuhan.....	117
Tabel 4.20	Tanggapan Konsumen Mengenai Kebutuhan Konsumen Terhadap Furniture Berkah Mebel Tinggi.....	119
Tabel 4.21	Tanggapan Konsumen Mengenai Ketertarikan Konsumen Terhadap Produk Yang Tersedia Pada Toko Berkah Mebel Di Kabupaten Sukabumi.....	121
Tabel 4.22	Tanggapan Konsumen Mengenai Ketertarikan Konsumen Mencari Informasi Produk Melalui Media Sosial.....	123
Tabel 4.23	Tanggapan Konsumen Mengenai Konsumen Mencari Informasi Produk Dari Berbagai Sumber.....	124
Tabel 4.24	Tanggapan Konsumen Mengenai Konsumen Mendapat Informasi Produk Dari Orang Lain.....	126
Tabel 4.25	Tanggapan Konsumen Mengenai Konsumen Mengevaluasi Beberapa Produk Furniture Yang Ada Selain Toko Berkah Mebel.....	128
Tabel 4.26	Tanggapan Konsumen Mengenai Produk Furniture Berkah Mebel Menjadi Alternatif Yang Dipilih Konsumen.....	129
Tabel 4.27	Tanggapan Konsumen Mengenai Konsumen Memutuskan Untuk Membeli Produk Setelah Mengevaluasi Alternatif.....	132
Tabel 4.28	Tanggapan Konsumen Mengenai Konsumen Merasa Yakin Dengan Keputusan Pembelian Pada Produk Furniture Berkah Mebel.....	133
Tabel 4.29	Tanggapan Konsumen Mengenai Konsumen Mengetahui Lokasi Toko Berkah Mebel Di Kabupaten Sukabumi.....	135
Tabel 4.30	Tanggapan Konsumen Mengenai Konsumen Merasa Jumlah Produk Yang Dikeluarkan Furniture Berkah Mebel Bervariasi Dan Memiliki Banyak Tipe.....	136

Tabel 4.31 Tanggapan Konsumen Mengenai Kepuasan Konsumen Setelah Menggunakan Produk Pada Toko Berkah Mebel Di Kabupaten Sukabumi	138
Tabel 4.32 Tanggapan Konsumen Mengenai Tindakan Pembelian Atau Keputusan Konsumen Membeli Barang Pada Toko Berkah Mebel Di Kabupaten Sukabumi.....	140
Tabel 4.33 Tanggapan Konsumen Mengenai Tindakan Konsumen Untuk Mempromosikan Dan Melakukan Pembelian Produk Pada Toko Berkah Mebel Di Kabupaten Sukabumi	142
Tabel 4.34 Resume Jawaban Kuesioner Variabel X (Kualitas Produk).....	144
Tabel 4.35 Nilai Bobot Standar Variabel X	145
Tabel 4.36 Resume Jawaban Kuesioner Variabel Y (Keputusan Pembelian).....	147
Tabel 4.37 Nilai Bobot Standar Variabel Y	148
Tabel 4.38 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X).....	150
Tabel 4.39 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y).....	150
Tabel 4.40 Tabulasi Reliabilitas Instrumen X dan Y	153
Tabel 4.41 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana.....	154
Tabel 4.42 Hasil Uji Koefisien	155
Tabel 4.43 Hasil Uji Korelasi Rank Spearman.....	157
Tabel 4.44 Interval Koefisien Korelasi.....	158
Tabel 4.45 Hasil Uji Koefisien Determinasi	159
Tabel 4.46 Hasil Uji Hipotesis	161

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Rangsangan Tanggapan Konsumen	32
Gambar 2.2 Proses Keputusan Pembelian Konsumen.....	33
Gambar 2.3 Kerangka Berfikir	55
Gambar 3.1 Paradigma Penelitian	58
Gambar 3.2 Klasifikasi Kategori Penilaian Persentase Garis Kontinum	73
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	82
Gambar 4.2 Garis Kontinum Variabel X.....	146
Gambar 4.3 Garis Kontinum Variabel Y.....	148
Gambar 4.4 Paradigma Hasil Penelitian.....	160

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara Terhadap Pemilik Toko Berkah Mebel Di Kabupaten Sukabumi.....	183
Lampiran 2 Permohonan Kuesioner Penelitian Kepada Responden	185
Lampiran 3 Item Pernyataan Kuesioner	186
Lampiran 4 Hasil Jawaban Kuesioner	191
Lampiran 5 Rekapitulasi Hasil Kuesioner	194
Lampiran 6 Hasil Output SPSS	206
Lampiran 7 Dokumentasi	214