

## DAFTAR ISI

|                                      |      |
|--------------------------------------|------|
| ABSTRAK.....                         | ii   |
| KATA PENGANTAR.....                  | iv   |
| DAFTAR ISI.....                      | vii  |
| DAFTAR TABEL.....                    | xi   |
| DAFTAR GRAFIK.....                   | xiii |
| DAFTAR GAMBAR.....                   | xiv  |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                 | xv   |
| BAB I PENDAHULUAN.....               | 1    |
| A. Latar Belakang.....               | 1    |
| B. Rumusan Masalah.....              | 5    |
| C. Variabel Penelitian.....          | 5    |
| D. Tujuan Penelitian.....            | 5    |
| E. Kegunaan Penelitian.....          | 6    |
| F. Hipotesis.....                    | 7    |
| G. Metode Penelitian.....            | 7    |
| H. Lokasi dan Sampel Penelitian..... | 8    |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA.....           | 9    |
| A. Kualitas Produk.....              | 9    |
| 1. Konsep Kualitas.....              | 9    |
| 2. Peningkatan Kualitas.....         | 11   |
| 3. Pengendalian Kualitas.....        | 12   |

|   |           |
|---|-----------|
| 4. Pengertian Produk.....                                   | 13        |
| 5. Jenis Produk.....  | 14        |
| 6. Tingkatan Produk.....                                    | 16        |
| 7. Pengetian Kualitas Produk.....                           | 17        |
| 8. Faktor dalam Kualitas Produk.....                        | 18        |
| B. Perilaku Konsumen.....                                   | 20        |
| 1. Pengertian Konsumen.....                                 | 20        |
| 2. Jenis-jenis Konsumen.....                                | 20        |
| 3. Peranan Konsumen.....                                    | 21        |
| 4. Pengertian Perilaku Konsumen.....                        | 22        |
| 5. Pengertian Keputusan Pembelian.....                      | 24        |
| 6. Karakteristik Pengambilan Keputusan Membeli.....         | 25        |
| 7. Proses Kognitif dalam Pengambilan Keputusan Membeli..... | 26        |
| 8. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Membeli.....   | 31        |
| 9. Tipe-tipe Perilaku Membeli.....                          | 36        |
| C. Hasil Penelitian Terdahulu.....                          | 37        |
| D. Kerangka Pemikiran.....                                  | 38        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>                       | <b>40</b> |
| A. Desain dan Metode Penelitian.....                        | 40        |
| B. Variabel Penelitian dan Desain Operasional.....          | 41        |
| 1. Variabel Penelitian.....                                 | 41        |
| 2. Definisi Operasional.....                                | 41        |
| C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....                | 44        |
| 1. Populasi dan Sampel.....                                 | 44        |
| 2. Teknik Sampling.....                                     | 44        |
| D. Teknik Pengumpulan Data.....                             | 45        |
| 1. Pengembangan Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....         | 45        |
| 2. Uji Coba Instrumen Penelitian.....                       | 49        |
| a) Analisis Item.....                                       | 49        |
| b) Uji Reliabilitas Instrumen.....                          | 52        |

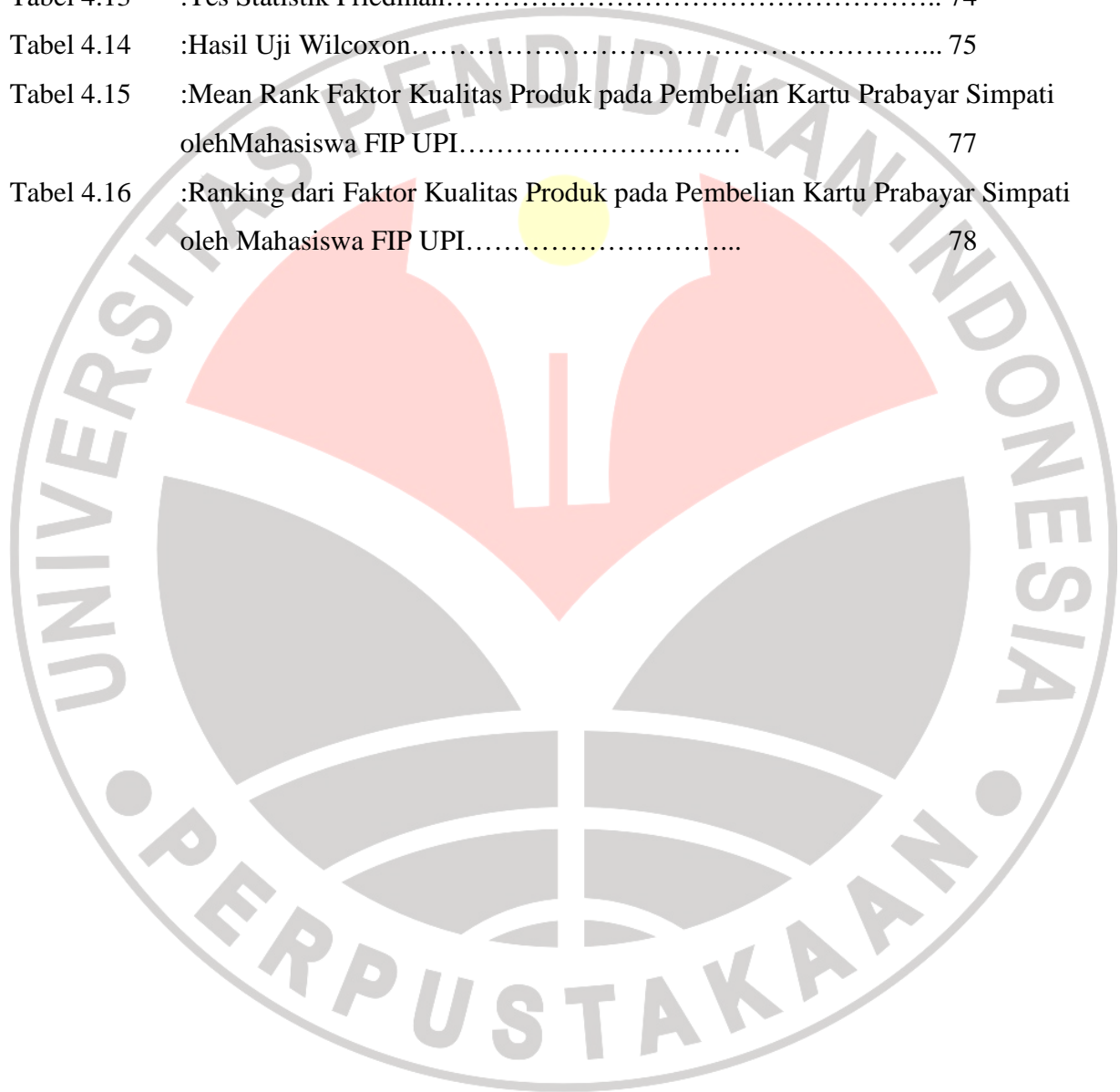
|   |        |
|---|--------|
| E. Prosedur Pengelompokkan dan Analisis Data.....   | 54     |
| 1. Prosedur Pengelompokkan Data.....  | 54     |
| 2. Prosedur Analisis Data.....  | 55     |
| a) Pengolahan Data.....   | 55     |
| b) Teknik Analisis Data.....  | 56     |
| F. Prosedur Pelaksanaan Penelitian.....   | 58     |
| <br>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....  | <br>60 |
| A. Hasil Penelitian.....  | 60     |
| 1. Gambaran Umum Faktor Kualitas Produk pada Pembelian Kartu Prabayar Simpati oleh Mahasiswa FIP UPI.....             | 62     |
| a) Gambaran Umum Dimensi Tindakan Membeli yang dipengaruhi Performansi ( <i>Performance</i> ) Produk.....             | 66     |
| b) Gambaran Umum Dimensi Tindakan Membeli yang dipengaruhi Fitur ( <i>Features</i> ) Produk.....                      | 67     |
| c) Gambaran Umum Dimensi Tindakan Membeli yang dipengaruhi Keandalan ( <i>Reliability</i> ) Produk.....               | 68     |
| d) Gambaran Umum Dimensi Tindakan Membeli yang dipengaruhi Kesesuaian ( <i>Conformance</i> ) Produk.....              | 69     |
| e) Gambaran Umum Dimensi Tindakan Membeli yang dipengaruhi Daya Tahan ( <i>Durability</i> ) Produk.....               | 70     |
| f) Gambaran Umum Dimensi Tindakan Membeli yang dipengaruhi Pelayanan ( <i>Serviceability</i> ) Produk.....            | 71     |
| g) Gambaran Umum Dimensi Tindakan Membeli yang dipengaruhi Keindahan ( <i>Aesthetics</i> ) Produk.....                | 72     |
| h) Gambaran Umum Dimensi Tindakan Membeli yang dipengaruhi Reputasi ( <i>Perceived Quality</i> ) Produk.....          | 73     |
| 2. Perbandingan antar Faktor Kualitas Produk pada Pembelian Kartu Prabayar Simpati oleh Mahasiswa FIP UPI.....        | 74     |
| 3. Dimensi yang Dominan dari Faktor Kualitas Produk pada Pembelian Kartu Prabayar Simpati oleh Mahasiswa FIP UPI..... | 77     |

|  |    |
|--|----|
| B. Pembahasan Hasil Penelitian.....  | 79 |
| 1. Tindakan Membeli yang dipengaruhi Reputasi ( <i>Perceived Quality</i> ) |    |
| Produk.....  | 81 |
| 2. Tindakan Membeli yang dipengaruhi Daya Tahan ( <i>Durability</i> )      |    |
| Produk.....  | 83 |
| 3. Tindakan Membeli yang dipengaruhi Keandalan ( <i>Reliability</i> )      |    |
| Produk.....  | 84 |
| 4. Tindakan Membeli yang dipengaruhi Kesesuaian ( <i>Conformance</i> )     |    |
| Produk.....  | 85 |
| 5. Tindakan Membeli yang dipengaruhi Pelayanan ( <i>Serviceability</i> )   |    |
| Produk.....  | 87 |
| 6. Tindakan Membeli yang dipengaruhi Performansi ( <i>Performance</i> )    |    |
| Produk.....  | 88 |
| 7. Tindakan Membeli yang dipengaruhi Fitur ( <i>Features</i> )             |    |
| Produk.....  | 89 |
| 8. Tindakan Membeli yang dipengaruhi Keindahan ( <i>Aesthetics</i> )       |    |
| Produk.....  | 90 |
| BAB V PENUTUP.....   | 94 |
| A. Kesimpulan.....   | 94 |
| B. Rekomendasi.....  | 96 |
| DAFTAR PUSTAKA.....  | 98 |

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 3.1:Operasionalisasi Variabel.....  | 43 |
| Tabel 3.2:Kisi-kisi Instrumen Faktor Kualitas Produk pada Pembelian Kartu Prabayar<br>Simpati.....                            | 46 |
| Tabel 3.3:Kisi-kisi Instrumen Setelah Uji Coba.....   | 50 |
| Tabel 3.4:Hasil Pengujian Reliabilitas.....   | 53 |
| Tabel 3.5:Koefisien Reliabilitas Guilford.....  | 54 |
| Tabel 3.6:Kategorisasi Skor Faktor Kualitas Produk pada Pembelian Kartu Prabayar<br>Simpati.....                              | 55 |
| Tabel 3.7:Kriteria Signifikansi Variabel.....   | 57 |
| Tabel 4.1:Pemetaan Responden.....   | 61 |
| Tabel 4.2:Statistik Deskriptif dari Faktor Kualitas Produk pada Pembelian Kartu Prabayar<br>Simpati.....                      | 62 |
| Tabel 4.3:Kategorisasi Skor Faktor Kualitas Produk yang pada Pembelian Kartu Prabayar<br>Simpati.....                         | 63 |
| Tabel 4.4:Hasil Kategorisasi dari Faktor Kualitas Produk pada Pembelian Kartu Prabayar<br>Simpati oleh Mahasiswa FIP UPI..... | 64 |
| Tabel 4.5:Kategorisasi Dimensi Tindakan Membeli yang dipengaruhi performansi produk<br>.....                                  | 66 |
| Tabel 4.6:Kategorisasi Dimensi Tindakan Membeli yang dipengaruhi fitur<br>produk.....   | 67 |
| Tabel 4.7:Kategorisasi Dimensi Tindakan Membeli yang dipengaruhi kehandalan<br>produk.....                                    | 68 |
| Tabel 4.8:Kategorisasi Dimensi Tindakan Membeli yang dipengaruhi kesesuaian produk<br>.....                                   | 69 |
| Tabel 4.9:Kategorisasi Dimensi Tindakan Membeli yang dipengaruhi daya tahan<br>produk.....                                    | 70 |
| Tabel 4.10:Kategorisasi Dimensi Tindakan Membeli yang dipengaruhi pelayanan<br>produk.....                                    | 71 |

|            |  |    |
|------------|--|----|
| Tabel 4.11 | :Kategorisasi Dimensi Tindakan Membeli yang dipengaruhi keindahan produk.....                          | 72 |
| Tabel 4.12 | :Kategorisasi Dimensi Tindakan Membeli yang dipengaruhi reputasi produk.....                           | 73 |
| Tabel 4.13 | :Tes Statistik Friedman.....   | 74 |
| Tabel 4.14 | :Hasil Uji Wilcoxon.....   | 75 |
| Tabel 4.15 | :Mean Rank Faktor Kualitas Produk pada Pembelian Kartu Prabayar Simpati oleh Mahasiswa FIP UPI.....    | 77 |
| Tabel 4.16 | :Ranking dari Faktor Kualitas Produk pada Pembelian Kartu Prabayar Simpati oleh Mahasiswa FIP UPI..... | 78 |



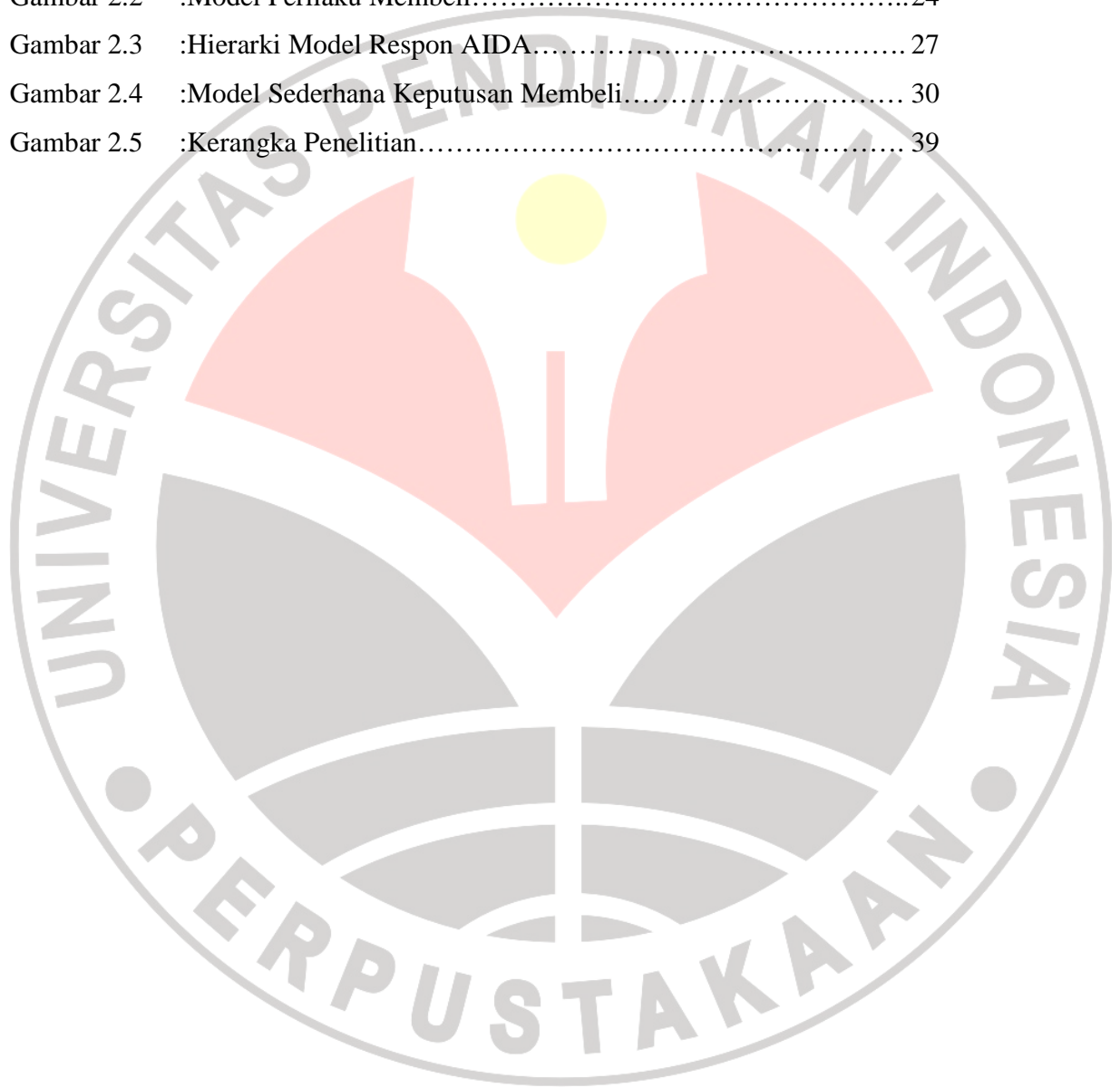
## DAFTAR GRAFIK

|            |  |    |
|------------|--|----|
| Grafik 4.1 | :Faktor Kualitas Produk pada Pembelian Kartu Prabayar Simpati oleh Mahasiswa FIP UPI.....              | 65 |
| Grafik 4.2 | :Ranking dari Faktor Kualitas Produk pada Pembelian Kartu Prabayar Simpati oleh Mahasiswa FIP UPI..... | 81 |



## DAFTAR GAMBAR

|            |   |    |
|------------|---|----|
| Gambar 2.1 | :Lima Tingkat Produk.....               | 16 |
| Gambar 2.2 | :Model Perilaku Membeli.....            | 24 |
| Gambar 2.3 | :Hierarki Model Respon AIDA.....        | 27 |
| Gambar 2.4 | :Model Sederhana Keputusan Membeli..... | 30 |
| Gambar 2.5 | :Kerangka Penelitian.....               | 39 |





## DAFTAR LAMPIRAN

|               |                                       |         |
|---------------|---------------------------------------|---------|
| Lampiran I    | :Surat Izin Melakukan Penelitian..... | xvi     |
| Lampiran II   | :Kuesioner Uji Coba.....              | xvii    |
| Lampiran III  | :Kuesioner Setelah Uji Coba.....      | xxi     |
| Lampiran IV   | :Validitas Instrumen.....             | xxv     |
| Lampiran V    | :Reliabilitas Instrumen.....          | xxvii   |
| Lampiran VI   | :Tabel Uji Friedman.....              | xxviii  |
| Lampiran VII  | :Hasil Uji Wilcoxon.....              | xxx     |
| Lampiran VIII | :Tabel Kategorisasi.....              | xxxvii  |
| Lampiran IX   | :Skor Responden Uji Coba.....         | xxxviii |
| Lampiran X    | :Skor Responden Setelah Uji Coba..... | xl      |
| Lampiran XI   | :Kartu Bimbingan Skripsi.....         | xliv    |

