

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>	
<b>PERNYATAAN KEASLIAN PADA KARYA ILMIAH</b>	
<b>ABSTRAK</b>	
<b><i>ABSTRACT</i></b>	
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>UCAPAN TERIMAKASIH</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Kegunaan Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Kajian/Landasan .....	8
2.1.1 Keputusan Pembelian.....	8
2.1.1.1 Pengertian Keputusan Pembelian .....	8
2.1.1.2 Faktor-Faktor yang mempengaruhi .....	8
2.1.1.3 Proses Keputusan Pembelian.....	10
2.1.1.4 Indikator Keputusan Pembelian .....	12
2.1.2 <i>Brand Corporation</i> .....	12
2.1.2.1 Pengertian <i>Brand Corporation</i> .....	12
2.1.2.2 Tujuan <i>Brand Corporation</i> .....	13
2.1.2.3 Manfaat <i>Brand Corporation</i> .....	13
2.1.2.4 Elemen-Elemen <i>Brand Corporation</i> .....	14

2.1.2.5 Dimensi <i>Brand Corporation</i> .....	14
2.1.2.6 Indikator <i>Brand Corporation</i> .....	15
2.1.3 Kualitas Pelayanan Jasa .....	15
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Jasa.....	15
2.1.3.2 Faktor-Faktor yang mempengaruhi .....	16
2.1.3.3 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	17
2.1.3.4 Indikator Kualitas Pelayanan Jasa .....	18
2.2 Hasil penelitian yang relavan.....	19
2.3 Kerangka Berpikir.....	22
2.4 Hipotesis Penelitian .....	24

### **BAB III PROSEDUR PENELITIAN**

3.1 Metode Penelitian .....	25
3.2 Varibel Penelitian.....	25
3.2.1 Variabel Bebas .....	25
3.2.2 Variabel Terikat .....	25
3.3 Desain Penelitian .....	27
3.4 Populasi dan Sampel .....	28
3.4.1 Populasi.....	28
3.4.2 Sampel.....	29
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.5.1 Kuesioner (Angket) .....	29
3.6 Instrumen penelitian.....	30
3.6.1 Transormasi Data Ordinal ke Data Interval.....	34
3.6.2 Uji Validitas .....	34
3.6.3 Uji Reliabilitas .....	37
3.7 Teknik Analisis Data .....	38
3.7.1 Uji Asumsi Klasik.....	38
3.7.2 Uji Regresi Linier Berganda .....	41
3.7.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	41
3.7.4 Uji Hipotesis .....	42
3.8 Langkah-Langkah penelitian.....	43

3.9 Waktu dan Tempat Penelitian .....	44
3.9.1 Tempat Penelitian .....	44
3.9.2 Waktu Penelitian .....	45
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Deskripsi Hasil Penelitian .....	46
4.1.1 Karakteristik Data Responden .....	47
4.2 Hasil Pengolahan Data .....	48
4.3 Hasil Analisis Data .....	53
4.3.1 Uji Asumsi Klasik .....	53
4.3.2 Uji Hipotesis .....	57
4.4 Pembahasan .....	60
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Simpulan .....	64
5.2 Saran .....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	66
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b> .....	69
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	141

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1.1 Data Jumlah Pelanggan PDAM .....	3
2.1 Sepuluh Dimensi Kualitas Pelayanan .....	18
2.2 Hasil Penelitian Relevan .....	19
3.1 Operasional Variabel.....	26
3.2 Data Kartu Keluarga .....	29
3.3 Kisi-Kisi pembuatan angket.....	30
3.4 Skor Kriteria Pengukuran.....	31
3.5 Kisi-Kisi Kuesioner Uji Instrumen Penelitian .....	32
3.6 Kisi-Kisi Kuesioner setelah Uji Instrumen Penelitian .....	33
3.7 Kriteria Koefisien Korelasi Validitas .....	35
3.8 Hasil Uji Validitas.....	36
3.9 Kriteria Koefisien Korelasi Reliabilitas .....	37
3.10 Hasil Uji Reliabilitas .....	38
3.11 Waktu Penelitian .....	45
4.1 Usia Responden.....	47
4.2 Jumlah Anggota Keluarga.....	48
4.3 Lama Berlangganan .....	48
4.4 Kriteria Nilai Jenjang Interval.....	50
4.5 Kriteria Nilai Jenjang Interval.....	50
4.6 Kriteria Nilai Jenjang Interval.....	52
4.7 Hasil Uji Normalitas .....	53
4.8 Hasil Uji Linieritas .....	54
4.9 Uji Multikolinieritas.....	54
4.10 Uji Heteroskedosisitas .....	55
4.11 Analisis Regresi Linier Berganda .....	56
4.12 Hasil Koefisien Determinasi .....	57
4.13 Analisis Uji t ( Parsial) .....	58
4.14 Analisis Uji F (Simultan) .....	59

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
2.1 Proses Keputusan Pembelian .....	10
2.2 Alur kerangka berpikir .....	23
3.1 Langkah-Langkah Penelitian .....	43

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran</b>	<b>Halaman</b>
1. Angket Uji Coba Instrumen .....	69
2. Hasil Uji Coba Instrumen.....	73
3. Angket Penelitian .....	92
4. Hasil Penelitian .....	96
5. Uji Prasyarat Analisis.....	127
6. Uji Hipotesis .....	130
7. Tabel Statistik .....	131
8. Surat Keputusan Bimbingan, Lembar Konsultasi Skripsi, Surat Izin Penelitian.....	133
9. Dokumentasi.....	139