

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
ABSTRAK .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
INTISARI.....	vii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Perbedaan Produk dan Jasa .....	9
2.1.2 Keputusan Pembelian.....	10
2.1.3 Kualitas Produk .....	12
2.1.4 Harga.....	13
2.1.5 Kelompok Referensi .....	15

2.1.6	Kepuasan Konsumen.....	15
2.2	Pengembangan Hipotesis.....	17
2.2.1	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian .	17
2.2.2	Pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian.....	17
2.2.3	Pengaruh Kelompok Referensi terhadap Keputusan Pembelian .....	18
2.2.4	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen ..	19
2.2.5	Pengaruh Harga terhadap kepuasan Konsumen .....	19
2.2.6	Kelompok Referensi berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen .....	21
2.2.7	Pengaruh Keputusan Pembelian terhadap Kepuasan Konsumen .....	22
2.3	Model Empirik .....	23
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
3.1	Jenis Penelitian.....	24
3.2	Populasi dan Sampel .....	24
3.3	Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data .....	26
3.3.1	Jenis Data .....	26
3.3.2	Metode Pengumpulan Data .....	26
3.4	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	27
3.4.1	Variabel Penelitian.....	27
3.4.2	Definisi Operasional dan Indikator Empiris.....	27
3.5	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	29
3.5.1	Uji Validitas.....	29
3.5.2	Uji Reliabilitas .....	30
3.6	Metode Analisis Data .....	31
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>35</b>
4.1	Gambaran Umum Responden.....	35

4.1.1	Umur Responden .....	35
4.1.2	Pendidikan Responden .....	36
4.2	Analisis Kualitatif .....	36
4.2.1	Variabel Kualitas Produk ( $X_1$ ).....	37
4.2.2	Variabel Harga ( $X_2$ ) .....	39
4.2.3	Variabel Kelompok Referensi ( $Y$ ) .....	42
4.2.4	Variabel Keputusan Pembelian ( $Y_1$ ) .....	43
4.2.5	Variabel Kepuasan ( $Y_2$ ) .....	46
4.3	Analisis Kuantitatif .....	48
4.3.1	Hasil Pengujian Validitas .....	48
4.3.2	Hasil Pengujian Reliabilitas .....	49
4.3.3	Uji Asumsi Klasik.....	50
4.3.4	Path Analisis .....	53
4.3.5	Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung .....	61
4.4	Pembahasan .....	63
BAB V	PENUTUP .....	69
5.1	Kesimpulan .....	69
5.2	Implikasi Manajerial .....	70
5.3	Keterbatasan Penelitian .....	71
5.4	Agenda Penelitian Yang Akan Datang.....	71
DAFTAR PUSTAKA	.....	72
LAMPIRAN	.....	74

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Pengunjung Larissa Skin Care Di Kota Semarang Tahun 2016 .....	4
Tabel 2.1	Perbedaan Produk dan Jasa .....	10
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel Dan Indikator.....	28
Tabel 4.1	Umur Responden .....	35
Tabel 4.2	Pendidikan Responden.....	36
Tabel 4.3	Tanggapan Responden Tentang Variabel Kualitas Produk ( $X_1$ ).....	37
Tabel 4.4	Tanggapan Responden Tentang Variabel Harga ( $X_2$ ) .....	39
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Tentang Variabel Kelompok Referensi (Y) ..	41
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Tentang Variabel Keputusan Pembelian ( $Y_2$ )	43
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Tentang Variabel Kepuasan ( $Y_2$ ) .....	46
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas .....	48
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas.....	49
Tabel 4.10	Uji Multikolinearitas.....	52
Tabel 4.11	Regresi Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Kelompok Referensi Terhadap Keputusan Pembelian .....	54
Tabel 4.12	Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	54
Tabel 4.13	Regresi Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Kelompok Referensi dan Keputusan Pembelian Terhadap Kepuasan .....	57
Tabel 4.14	Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	58

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1. Kerangka Pemikiran .....	23
Gambar 4.1 Uji Normalitas .....	51
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas.....	53