DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING ii

HALAMAN PENGESAHAN iii

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA iv

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN v

ABSTRAKSI vi

KATA PENGANTAR vii

DAFTAR ISI ix

DAFTAR TABEL xii

DAFTAR GAMBAR xv

DAFTAR LAMPIRAN xvi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Perumusan Masalah 6

C. Pembatasan Masalah 7

D. Tujuan Penelitian 7

E. Manfaat Penelitian 7

F. Metode Penelitian 8

G. Sistematika Pembahasan 10

BAB II LANDASAN TEORI

A. Pemasaran 12

B. *Price* 14

C. *Promotion* 16

D. Kualitas Pelayanan 18

E. Perilaku Konsumen 21

F. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Prilaku Konsumen 25

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Gambaran Umum CV. Tri Gemilang Jaya 33

B. Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas 34

C. *Price*, *Promotion*, *People*, *Process*, dan *Physical Evidence* yang Telah Dilaksanakan CV. Tri Gemilang Jaya Palembang 38

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Deskriptif 40

1. Data Responden 40

2. Sikap Responden Terhadap *Price*, *Promotion*, *People*, *Process*, dan *Physical Evidence* Terhadap Keputusan Pembelian.....46

B. Pengaruh *Price*, *Promotion*, *People*, *Process*, dan *Physical Evidence* Terhadap Keputusan Pembelian.....58

1. Analisis Pengaruh *Price*, *Promotion*, *People*, *Process*, dan *Physical Evidence* Terhadap Keputusan Pembelian Secara Parsial.....59

2. Analisis Pengaruh *Price*, *Promotion*, *People*, *Process*, dan *Physical Evidence* Terhadap Keputusan Pembelian Secara Simultan.....68

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....73

B. Saran.....74

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Spesifikasi Paket Komputer CV. Tri Gemilang Jaya Palembang 3

Tabel 1.2. Hasil Penjualan CV. Tri Gemilang Jaya Palembang Tahun 2000-2004 (Dalam Unit PC) 5

Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas Data Jawaban Responden 41

Tabel 4.2. Hasil Perhitungan Reliabilitas 43

Tabel 4.3. Persentase Jawaban Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 44

Tabel 4.4. Persentase Jawaban Responden Berdasarkan Usia 44

Tabel 4.5. Persentase Jawaban Responden Berdasarkan Pekerjaan 45

Tabel 4.6. Persentase Jawaban Responden Untuk Pertanyaan Harga Komputer Dibandingkan Dengan Pesaing 47

Tabel 4.7. Persentase Jawaban Responden Untuk Pertanyaan Kesesuaian Harga Dengan Kualitas Produk 47

Tabel 4.8. Persentase Jawaban Responden Untuk Pertanyaan Nilai Purna Jual 48

Tabel 4.9. Persentase Jawaban Responden Untuk Pertanyaan Potongan Harga 49

Tabel 4.10. Persentase Jawaban Responden Untuk Pertanyaan Pengaruh Promosi Terhadap Konsumen.....49

Tabel 4.11. Persentase Jawaban Responden Untuk Pertanyaan Pemahaman Iklan Produk CV. Tri Gemilang Jaya.....50

Tabel 4.12. Persentase Jawaban Responden Untuk Pertanyaan Pengaruh Pameran Terhadap Pembelian Komputer.....51

Tabel 4.13. Persentase Jawaban Responden Untuk Pertanyaan Pelayanan Terhadap Konsumen.....52

Tabel 4.14. Persentase Jawaban Responden Untuk Pertanyaan Keramahan dan Kesopanan Karyawan.....53

Tabel 4.15. Persentase Jawaban Responden Untuk Pertanyaan Penanganan Proses Pembayaran.....54

Tabel 4.16. Persentase Jawaban Responden Untuk Pertanyaan Penyelesaian Keluhan Pelanggan.....54

Tabel 4.17. Persentase Jawaban Responden Untuk Pertanyaan Kebersihan dan Kerapian Berpakaian Karyawan.....55

Tabel 4.18. Persentase Jawaban Responden Untuk Pertanyaan Tempat Parkir dan Sikap Petugas Parkir Melayani Konsumen CV. Tri Gemilang Jaya.....56

Tabel 4.19. Persentase Jawaban Responden Untuk Pertanyaan Kepercayaan Pada CV. Tri Gemilang Jaya.....57

Tabel 4.20. Persentase Jawaban Responden Untuk Pertanyaan Pemberian saran Kepada Konsumen Lain 58

Tabel 4.21. Ringkasan Hasil Analisis 59

Tabel 4.22. Ringkasan Hasil Analisis 61

Tabel 4.23. Ringkasan Hasil Analisis 63

Tabel 4.24. Ringkasan Hasil Analisis 64

Tabel 4.25. Ringkasan Hasil Analisis 66

Tabel 4.26. Ringkasan Hasil Analisis 68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Struktur Organisasi CV. Tri Gemilang Jaya Palembang 35

Gambar 4.1. Uji Hipotesis X terhadap Y 60

Gambar 4.2. Uji Hipotesis X terhadap Y 62

Gambar 4.3. Uji Hipotesis X terhadap Y 64

Gambar 4.4. Uji Hipotesis X terhadap Y 65

Gambar 4.5. Uji Hipotesis X terhadap Y 67

Gambar 4.6. Uji Hipotesis Regresi Berganda 71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 3 Tabulasi Hasil Penelitian

Lampiran 4 Print Out SPSS 11.00 (Regresi Sederhana)

Lampiran 5 Print Out SPSS 11.00 (Regresi Berganda)