**DAFTAR ISI**

**KATA PENGANTAR**  i

**DAFTAR ISI**  iv

**DAFTAR TABEL** vii

**DAFTAR GAMBAR** viii

**DAFTAR LAMPIRAN** ix

**ABSTRAK** x

**ABSTRACT** xi

**BAB I PENDAHULUAN** 1

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Identifikasi Masalah 12

1.3 Batasan Masalah 13

1.4 Rumusan Masalah 13

1.5 Tujuan Penelitian 14

1.6 Manfaat Penelitian 15

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA** 16

2.1 Inovasi Produk 16

2.1.1 Pengertian Inovasi Produk 16

2.1.2 Proses Inovasi Produk 17

2.1.3 Indikator Inovasi Produk 18

2.2 Kualitas Produk 19

2.2.1 Pengertian Kualitas Produk 19

2.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk 20

2.2.3 Indikator Kualitas Produk 22

2.3 Kualitas Pelayanan 23

2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan 23

2.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan 24

2.3.3 Indikator Kualitas Pelayanan 26

2.4 Keputusan Pembelian 27

2.4.1 Pengertian Keputusan Pembelian 27

2.4.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembeli 29

2.4.3 Indikator Keputusan Pembelian 30

2.5 Peneliti Terdahulu 31

2.6 Kerangka Konseptual 34

2.6.1 Hubungan Variabel Inovasi Produk Terhadap Variabel

Keputusan Pembelian 34

2.6.2 Hubungan Variabel Kualitas Produk Terhadap Variabel

Keputusan Pembelian 34

2.6.3 Hubungan Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Variabel

Keputusan Pembelian 34

2.7 Hipotesis 36

**BAB III METODE PENELITIAN** 37

3.1 Desain Penelitian 37

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian 37

3.3 Populasi dan Sampel 38

3.4 Variabel dan indikator 39

3.5 Jenis Dan Sumber Data 41

3.6 Instrumen Penelitian 42

3.7 Teknik Pengumpulan Data 43

3.8 Teknik Analisis Data 44

3.8.1 Uji Validitas 44

3.8.2 Uji Realibilitas 46

3.8.3 Uji Asumsi Klasik 47

3.8.4 Regresi Linear Berganda 49

3.8.5 Uji Hipotesis 50

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN** 52

4.1 Hasil Penelitian 52

4.2 Metode Analisis Data 61

4.3 Pembahasan 68

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN** 73

5.1 Kesimpulan 73

5.2 Saran 73

**DAFTAR PUSTAKA** ...75

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Hasil Pra-Survey Responden pada variabel Inovasi Produk 2

Tabel 1.2 Kategori Produk Unggulan dari Choco Bakery 3

Tabel 1.3 Hasil Penjualan Choco Bakery Cabang Tembung 4

Tabel 1.4 Hasil Pra-Survey Responden pada Variabel Inovasi Produk 9

Tabel 1.5 Hasil Pra Survey Responden pada Variabel Kualitas Produk 10

Tabel 1.6 Hasil Pra Survey Respondenpada Variabel Kualitas Pelayanan 11

Tabel 1.7 Hasil Pra Survey Respondenpada Variabel Keputusan Pembelian 11

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 31

# Tabel 3.1 Waktu Penelitian 38

Tabel 3.2 Variabel dan Indikator Penelitian 40

Tabel 3.3 Skala Likert 43

Tabel 3.4 Keterangan Uji Validitas Variabel Inovasi ProduK (X1 44

Tabel 3.5 Keterangan Uji Validitas Variabel Kualitas produk (X2) 45

Tabel 3.6 Keterangan Uji Validitas Variabel Kulitas pelayanan (X3) 45

Tabel 3.7 Keterangan Uji Validitas Variabel keputusan pembelian (Y) 46

Tabel 3.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian 47

Tabel 4.1 Karakteristik Jenis Kelamin 60

Tabel 4.2 Karakteristik Umur Responden 60

Tabel 4.3 Karakteristik Tingkat Pendidikan 61

Tabel 4.4 Hasil Uji Multikolinieritas 62

Tabel 4.5 Hasil Regresi Linear Berganda 64

Tabel 4.6 Hasil Uji Parsial (Uji t) 66

Tabel 4.7 Hasil Uji Simultan (Uji F) 67

Tabel 4.8 Hasil Determinasi (R2) ... 68

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Grafik Penjualan 5

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual 35

Gambar 3.1 Struktur Organisasi 54

Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas 61

Gambar 4.3 Hasil Uji Heterokedastisitas 63

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner 77

Lampiran 2 Tabulasi Variabel Inovasi Produk (X1) 80

Lampiran 3 Tabulasi Variabel Kualitas Produk (X2) 83

Lampiran 4 Tabulasi Variabel Kualitas Pelayanan (X3) 86

Lampiran 5 Tabulasi Keputusan Pembelian (Y) 89

Lampiran 6 Hasil Output SPSS 92

Lampiran 7 Tabel Uji t 97