

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	13
1.2.1 Identifikasi Masalah	13
1.2.2 Rumusan Masalah.....	14
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Manfaat Penelitian.....	15
1.4.1 Manfaat Teoritis	15
1.4.2 Manfaat Praktis.....	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS.	17
2.1 Kajian Pustaka	17
2.1.1 Teori Ilmu Manajemen	17
2.1.1.1 Pengertian Ilmu Manajemen.....	17
2.1.1.2 Fungsi Manajemen	18
2.1.1.3 Tujuan Manajemen.....	20
2.1.1.4 Unsur-Unsur Manjajemen	21

2.1.1.5 Bidang – Bidang Manajemen	22
2.1.2 Manajemen Pemasaran	23
2.1.2.1 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	23
2.1.2.2 Fungsi – Fungsi Manajemen Pemasaran	25
2.1.2.3 Tujuan Manajemen Pemasaran.....	25
2.1.3 Perilaku Konsumen	27
2.1.4 Garansi Produk	29
2.1.4.1 Pengertian Garansi Produk	29
2.1.4.2 Peran Garansi Produk	30
2.1.4.3 Manfaat Garansi Produk.....	31
2.1.4.4 Karakteristik Garansi Produk	32
2.1.4.5 Indikator Garansi Produk	33
2.1.5 Kepercayaan Merek.....	34
2.1.5.1 Pengertian Kepercayaan Merek.....	35
2.1.5.2 Faktor Kepercayaan Merek	35
2.1.5.3 Jenis-Jenis Kepercayaan Merek	36
2.1.5.4 Dimensi Kepercayaan Merek	37
2.1.5.5 Indikator Kepercayaan Merek	38
2.1.6 Minat Beli	39
2.1.6.1 Pengertian Minat Beli.....	39
2.1.6.2 Jenis Minat Beli	40
2.1.6.3 Faktor Minat Beli	41
2.1.6.4 Proses Minat Beli	43
2.1.6.5 Indikator Minat Beli	44
2.1.7 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	45

2.2 Kerangka Pemikiran	47
2.3 Hipotesis Penelitian	52
BAB III METODE PENELITIAN.....	53
3.1 Metode Penelitian yang digunakan.....	53
3.2 Definisi dan Operasionalisasi Variabel	55
3.2.1 Definisi Variabel.....	55
3.2.2 Operasionalisasi Variabel	56
3.3 Populasi dan Sampel.....	58
3.3.1 Populasi	58
3.3.2 Sampel	60
3.4 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	63
3.4.1 Sumber Data	63
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data	64
3.5 Teknik Analisis Data	65
3.5.1 Pengaruh Garansi Produk (X1) terhadap Minat Beli (Y)	65
3.5.2 Pengaruh Kepercayaan Merek (X2) Terhadap Minat Beli (Y) ...	68
3.5.3 Pengaruh Garansi Produk (X1) dan Kepercayaan Merek (X2) Terhadap Minat Beli (Y)	71
3.6 Tempat dan Waktu Penelitian.....	75
3.6.1 Tempat Penelitian	75
3.6.2 Waktu Penelitian	75
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	77
4.1 Hasil Penelitian.....	77
4.1.1 Gambaran Objek Penelitian.....	77
4.1.1.1 Profil Singkat Smartphone OPPO	77
4.1.1.2 Visi, Misi dan Tujuan Smartphone OPPO	78
4.1.1.3 Logo dan Makna Smartphone Oppo.....	80

4.1.2 Gambaran Umum Phoenix Cell Ciamis	81
4.1.2.1 Profil Phoenix Cell Ciamis	81
4.1.2.2 Visi, Misi dan Tujuan Phoenix Cell Ciamis	81
4.1.2.3 Struktur Perusahaan Phoenix Cell Ciamis	83
4.1.3 Karakteristik Responden	84
4.1.4 Deskripsi Variabel Yang Diteliti	88
4.1.4.1 Hasil Penelitian Tentang Garansi Produk (X_1) pada Generasi Z Pengguna Smartphone OPPO di Phoenix Cell Ciamis	88
4.1.4.2 Hasil Penelitian Tentang Kepercayaan Merek (X_2) Pada Generasi Z Pengguna Smartphone OPPO di Phoenix Cell Ciamis	100
4.1.4.3 Hasil Penelitian Tentang Minat Beli (Y) Pada Generasi Z Pengguna Smartphone OPPO di Phoenix Cell Ciamis	112
4.1.5 Hasil Pengujian Hipotesis	126
4.1.5.1 Uji Pengaruh Garansi Produk (X_1) Terhadap Minat Beli pada Generasi Z Pengguna Smartphone Oppo di Phoenix Cell Ciamis	126
4.1.5.2 Uji Pengaruh Kepercayaan Merek (X_2) Terhadap Minat Beli pada Generasi Z Pengguna Smartphone Oppo di Phoenix Cell Ciamis.	131
4.1.5.3 Uji Pengaruh Garansi Produk (X_1) dan Kepercayaan Merek (X_2) Terhadap Minat Beli (Y) Pada Generasi Z Pengguna Smartphone OPPO di Phoenix Cell Ciamis	136
4.2 Pembahasan	148
4.2.1 Pengaruh Garansi Produk Terhadap Minat Beli pada Generasi Z Pengguna Smartphone Oppo di Phoenix Cell Ciamis	148
4.2.2 Pengaruh Kepercayaan Merek Terhadap Minat Beli pada Generasi Z Pengguna Smartphone Oppo di Phoenix Cell Ciamis	152
4.2.3 Pengaruh Garansi Produk dan Kepercayaan Merek Terhadap Minat Beli pada Generasi Z Pengguna Smartphone Oppo	155

BAB V SIMPULAN DAN SARAN	161
5.1 Simpulan.....	161
5.2 Saran	162
DAFTAR PUSTAKA	164
DAFTAR LAMPIRAN	168
RIWAYAT HIDUP	186