

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
ABSTRAK.....	ii
ABSTRACK.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1.Gambar Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1. Profile Astra Credit Companies(ACC).....	1
1.1.2. Visi Misi Perusahaan.....	2
1.1.3. Jenis Produk.....	2
1.1.4. Logo.....	4
1.1.5. Struktur Organisasi.....	5
1.2.Latar Belakang.....	5
1.3.Perumusan Masalah.....	9
1.4.Tujuan Penelitian.....	9
1.5.Kegunaan Penelitian.....	10
1.6.Sistematika Penulisan Laporan Tugas Akhir.....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>13</b>
2.1. Pemasaran.....	13
2.2. Promosi.....	14
2.3. Bauran Promosi ( <i>Promotion Mix</i> ).....	15
2.4. Penjualan Personal (Personal Selling).....	16
2.4.1. Kriteria <i>Personal Selling</i> .....	16
2.4.2. Proses <i>Personal Selling</i> .....	17
2.5. Pemasaran Langsung ( <i>Direct Marketing</i> ).....	20
2.5.1.Saluran-Saluran Pemasaran Langsung.....	20
2.6. Perilaku Konsumen.....	21
2.6.1. Peran Dalam Pembelian.....	21
2.7. Keputusan Pembelian.....	22
2.7.1. Proses Keputusan Pembelian.....	23
2.8. Kerangka Pemikiran.....	25
2.9. Hipotesis Penelitian.....	26
2.10. Penelitian Terdahulu.....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>30</b>
3.1. Jenis Penelitian.....	30
3.2. Variabel Operasional.....	31
3.3. Skala Pengukuran.....	36
3.4. Tahapan Penelitian.....	37

3.5. Populasi dan Sampel .....	39
3.5.1. Populasi .....	39
3.5.2. Sampel .....	49
3.5.3. Metode Sampling .....	40
3.6. Pengumpulan Data .....	41
3.6.1. Teknik Pengumpulan Data .....	41
3.6.2. Sumber Data .....	42
3.7. Uji Validitas dan Reabilitas .....	43
3.7.1. Uji Validitas .....	43
3.7.2. Hasil Uji Validitas Pre Test 30 Responden .....	44
3.7.3. Uji Reabilitas .....	50
3.7.4. Uji Reabilitas Pre Test 30 Responden .....	51
3.8. Teknik Analisis Data .....	53
3.8.1. Analisis Deskriptif .....	53
3.8.2. Uji Asumsi Klasik .....	55
3.8.3. Uji Normalitas .....	54
3.8.4. Analisis Regresi Linear Berganda .....	57
3.8.5. Uji T (Uji Parsial) .....	58
3.8.6. Uji F (Uji Silmutan) .....	58
3.8.7. Koefisien Determinasi .....	59
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>60</b>
4.1. Karakteristik Responden .....	60
4.1.1. Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	60
4.1.2. Deskriptif Responden Berdasarkan Usia .....	61
4.1.3. Deskripsi Berdasarkan Pekerjaan .....	61
4.1.4. Deskripsi Responden Berdasarkan Hasil Perbulan .....	62
4.1.5. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kredit .....	62
4.2. Uji Validitas .....	63
4.3. Uji Reabilitas .....	69
4.4. Analisis Deskriptif <i>Personal Selling</i> (X1) .....	70
4.4.1. Tanggapan Responden tentang Prospek dan Kualifikasi .....	70
4.4.2. Tanggapan Responden tentang Pra-Pendekatan .....	72
4.4.3. Tanggapan Responden tentang Pendekatan .....	73
4.4.4. Tanggapan Responden tentang Presentasi .....	74
4.4.5. Tanggapan Responden tentang Mengatasi Keluhan .....	76
4.4.6. Tanggapan Responden tentang Penutupan (Closing) .....	77
4.4.7. Tanggapan Responden tentang Tindak Lanjut (Follow Up) .....	79
4.4.8. Hasil Total Variabel <i>Personal Selling</i> (X1) .....	80
4.5. Analisis Deskriptif <i>Direct Marketing</i> (X2) .....	82
4.5.1. Tanggapan Responden tentang <i>Telemarketing</i> terhadap .....	82
4.5.2. Tanggapan Responden tentang Saluran <i>Online</i> terhadap .....	83
4.5.3. Tanggapan Responden tentang Pemasaran Melalui Kios .....	85
4.5.4. Tanggapan Responden tentang Penjualan Tatap Muka .....	86
4.5.5. Hasil Total Variabel <i>Direct Marketing</i> (X2) .....	88

4.6. Analisis Deskriptif Keputusan Pembelian (Y).....	89
4.6.1. Tanggapan Responden tentang Pengenalan Masalah.....	89
4.6.2. Tanggapan Responden tentang Pencarian Informasi.....	91
4.6.3. Tanggapan Responden tentang Evaluasi Alternatif.....	92
4.6.4. Hasil Total Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	94
4.7. Uji Normalitas.....	95
4.8. Uji Regresi Linear Berganda.....	103
4.9. Uji t.....	105
4.10. Uji F.....	106
4.11. Koefisien Determinasi.....	107
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>108</b>
5.1. Kesimpulan.....	108
5.2. Saran.....	108