

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambar Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Perusahaan	1
1.1.2 Produk Perusahaan	3
1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan.....	4
1.1.4 Struktur Organisasi	4
1.2 Latar Belakang Penelitian	5
1.3 Rumusan Masalah	26
1.4 Tujuan Penelitian	27
1.5 Kegunaan Penelitian.....	27
1.5.1 Kegunaan Teoritis	27
1.5.2 Kegunaan Praktis	28
1.6 Sistematika Penulisan	28
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	29
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	29
2.1.1 Pemasaran	29
2.1.2 Kualitas Pelayanan	32
2.1.3 Promosi	34
2.1.4 Promosi Penjualan.....	36

2.1.5	Perilaku Konsumen	40
2.1.6	Minat Beli Ulang.....	40
2.1.7	Keterkaitan Antara Teori Kualitas Pelayanan Dengan Minat Beli Ulang	42
2.1.8	Keterkaitan Antara Teori Promosi Penjualan Dengan Minat Beli Ulang	44
2.2	Penelitian Terdahulu	46
2.3	Kerangka pemikiran	61
2.4	Hipotesis penelitian.....	64
2.5	Ruang lingkup penelitian	65
BAB III METODE PENELITIAN		67
3.1	Jenis Penelitian.....	67
3.2	Variabel Operasional.....	67
3.2.1	Variabel Operasional.....	67
3.3	Skala Pengukuran.....	71
3.4	Tahapan Penelitian	72
3.5	Populasi dan Sampel	73
3.5.1	Populasi	73
3.5.2	Sampel.....	74
3.5.3	Teknik Sampling	75
3.6	Teknik Pengumpulan Data	76
3.7	Teknik Pengujian Data	77
3.7.1	Uji Validitas	77
3.7.2	Uji Reliabilitas.....	80
3.8	Teknik Analisis Data.....	81
3.8.1	Analisis Deskriptif.....	81
3.8.2	<i>Method of Succesive Interval (MSI)</i>	82
3.8.3	Uji Asumsi Klasik	83
3.8.4	Analisis Regresi Linier Berganda	85
3.8.5	Pengujian Hipotesis.....	85
3.8.6	Analisis Koefisien Determinasi.....	87

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	89
4.1 Pengumpulan Data	89
4.2 Karakteristik Responden	89
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	90
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	90
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	91
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	92
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung	92
4.3 Hasil Penelitian	93
4.3.1 Analisis Deskriptif	93
4.3.2 <i>Method of Succesive Interval</i> (MSI)	122
4.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	122
4.3.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	126
4.3.5 Pengujian Hipotesis	128
4.3.6 Analisis Koefisien Determinasi	132
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	133
4.4.1 Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	133
4.4.2 Variabel Promosi Penjualan (X_2).....	133
4.4.3 Variabel Minat Beli Ulang (Y)	133
4.4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Penjualan Terhadap Minat Beli Ulang	134
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	135
5.1 Kesimpulan	135
5.2 Saran.....	137
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan.....	137
5.2.2 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya	137
DAFTAR PUSTAKA	139
LAMPIRAN	