

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Profil Perusahaan.....	1
1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	2
1.1.3 Struktur Organisasi.....	3
1.1.4 Produk – Produk Astra Credit Companies.....	3
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	4
1.3 Rumusan Masalah Topik.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Kegunaan Penelitian.....	7
1.6 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Rangkuman Teori.....	10
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	10
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	10
2.1.3 Kajian Komunikasi.....	11
2.1.4 Bauran Komunikasi.....	12
2.1.5 Promosi.....	13

2.1.6 Telemarketing.....	14
2.1.7 Inbound and Outbound.....	15
2.1.8 Pengertian Pengetahuan (Knowledge)	16
2.1.9 Definisi Keterampilan (Skill)	16
2.1.10 Teori Respon.....	17
2.2 Penelitian Terdahulu.....	18
2.2.1 Jurnal Terdahulu.....	18
2.2.2 Skripsi Terdahulu.....	19
2.3 Kerangka Pemikiran.....	26
2.4 Hipotesis Penelitian.....	27
2.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	29
3.1 Metode Penelitian.....	29
3.2 Jenis Data.....	29
3.3 Variabel Operasional.....	30
3.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	31
3.4.1 Populasi.....	32
3.4.2 Sampel.....	33
3.4.3 Teknik Sampling.....	34
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.6 Alat Ukur Penelitian.....	35
3.6.2 Uji Realibilitas.....	36
3.7 Teknik Analisis Data.....	37
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	38
3.7.2 Uji Normalitas.....	39
3.7.3 Uji Koefisien Determinasi.....	40
3.7.4 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	41
3.8 Pengujian Hipotesis.....	42

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1 Karakteristik Responden.....	45
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	47
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	49
4.2 Hasil Penelitian.....	50
4.2.1 Uji Validitas & Reliabilitas.....	51
4.2.1.1 Uji Validitas.....	52
4.2.1.2 Uji Reliabilitas.....	53
4.2.2 Uji Normalitas.....	55
4.2.3 Analisis Deskriptif.....	56
4.2.4 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	57
4.2.5 Uji T.....	59
4.2.6 Uji F.....	60
4.2.7 Koefisien Determinasi.....	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	62
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Saran.....	65
5.2.1 Saran Untuk Perusahaan.....	67
5.2.2 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya.....	68
DAFTAR PUSTAKA	

LAMPIRAN