

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERYANTAAAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRACK.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1 Sejarah Perusahaan.....	1
1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	3
1.2 Latar Belakang Masalah .....	3
1.3 Perumusan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Kegunaan Penelitian.....	8
1.6 Sistematika Penulisan Proyek Akhir .....	8

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Landasan Teori .....	10
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	10
2.1.2 Pengertian Pemasaran Jasa .....	10
2.1.3 Pengertian Kualitas Layanan.....	12
2.1.4 Pengertian Bauran Promosi .....	13
2.1.5 Pengertian Keputusan Pembelian .....	15
2.2 Penelitian Terdahulu .....	21
2.3 Kerangka Pemikiran.....	22

2.4 Hipotesis Penelitian.....	23
2.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	23

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1 Jenis Penelitian .....	24
3.2 Variabel Operasional dan Skala Pengukuran .....	25
3.2.1 Variabel Operasional .....	25
3.2.2 Skala Pengukuran .....	30
3.3 Tahapan Penelitian .....	31
3.4 Populasi dan Sampel .....	32
3.4.1 Populasi .....	32
3.4.2 Sampel .....	32
3.5 Pengumpulan Data .....	34
3.5.1 Sumber Data .....	34
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data .....	35
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	35
3.6.1 Uji Validitas .....	35
3.6.2 Hasil Uji Validitas .....	37
3.6.3 Uji Reliabilitas.....	38
3.6.4 Hasil Uji Reliabilitas .....	39
3.7 Metode Analisis Data .....	40
3.7.1 Teknik Analisis Deskriptif .....	40
3.7.2 Uji Asumsi Klasik .....	41
3.8 Uji Hipotesis.....	43

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Identitas Responden .....	46
4.2 Analisis Tanggapan Responden .....	50
4.2.1 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan .....	50
4.2.2 Tanggapan Reponden Mengenai Promosi.....	58

4.2.3	Tanggapan Responden Mengenai Keputusan Pembelian .....	67
4.3	Pengaruh Kualitas Layanan dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian .....	75
4.3.1	Uji Asumsi Klasik .....	75
4.3.1.1	Uji Normalitas .....	75
4.3.1.2	Uji Heteroskedastisitas .....	77
4.3.1.3	Uji Multikolinearitas .....	79
4.3.2	Analisis Regresi Linear Berganda .....	79
4.4	Uji Hipotesis .....	81
4.5	Pembahasan .....	85

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1	Kesimpulan .....	88
5.2	Saran .....	89

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**