

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Jenis Usaha, Nama Perusahaan, dan Lokasi Perusahaan	1
1.1.2 Logo Perusahaan	1
1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan.....	2
1.1.4 Skala Usaha, Perkembangan Usaha, dan Strategi Secara Umum.....	2
1.1.5 Produk dan Layanan	3
1.1.6 Pengelolaan Sumber Daya	5
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	7
1.3 Perumusan Masalah.....	15
1.4 Tujuan Penelitian.....	15
1.5 Kegunaan Penelitian.....	16
1.5.1 Kegunaan Teoritis.....	16
1.5.2 Kegunaan Praktis	16
1.6 Sistematika Penulisan.....	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	17
2.1 Tinjauan Pustaka.....	17
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	17
2.1.2 Pengertian Kualitas Pelayanan	17
2.1.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	18

2.1.4	Promosi.....	19
2.1.5	Promosi Penjualan.....	21
2.1.6	Minat Beli Ulang.....	25
2.1.7	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang.....	27
2.1.8	Pengaruh Promosi Penjualan Terhadap Minat Beli Ulang.....	28
2.2	Penelitian Terdahulu.....	30
2.2.1	Skripsi Terdahulu.....	30
2.2.2	Jurnal Nasional.....	35
2.2.3	Jurnal Internasional.....	39
2.3	Kerangka Pemikiran.....	43
2.4	Hipotesis Penelitian.....	45
2.5	Ruang Lingkup Penelitian.....	46
BAB III METODE PENELITIAN.....		47
3.1	Jenis Penelitian.....	47
3.2	Variabel Operasional dan Skala Pengukuran.....	47
3.2.1	Variabel Operasional.....	47
3.2.2	Skala Pengukuran.....	50
3.3	Tahapan Penelitian.....	52
3.4	Populasi dan Sampel.....	52
3.4.1	Populasi.....	52
3.4.2	Sampel.....	53
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	54
3.5.1	Data Primer.....	54
3.5.2	Data Sekunder.....	54
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	55
3.6.1	Uji Validitas.....	55
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	57
3.7	Teknik Analisis Data.....	59
3.7.1	Analisis Deskriptif.....	59
3.7.2	<i>Method of Successive Interval (MSI)</i>	60
3.7.3	Uji Asumsi Klasik.....	61
3.7.4	Analisis Regresi Linier Berganda.....	63

3.7.5	Pengujian Hipotesis	63
3.7.6	Koefisien Determinasi	65
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		66
4.1	Pengumpulan Data.....	66
4.2	Karakteristik Responden.....	66
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	67
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	67
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	68
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan	69
4.2.5	Analisis Tanggapan Responden.....	69
4.3	Uji Asumsi Klasik	82
4.3.1	Uji Normalitas	82
4.3.2	Uji Heteroskedastisitas	84
4.3.3	Uji Multikolinearitas.....	85
4.4	Analisis Regresi Linear Berganda	85
4.5	Uji Hipotesis.....	87
4.5.1	Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F).....	87
4.5.2	Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji T).....	88
4.6	Besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Penjualan terhadap Minat Beli Ulang.....	90
4.7	Hasil Uji Koefisien Determinan (R^2).....	91
4.8	Analisis Hasil Penelitian dan Pembahasan	92
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		95
5.1	Kesimpulan.....	95
5.2	Saran.....	96
5.2.1	Bagi Perusahaan	96
5.2.2	Saran Bagi Peneliti Selanjutnya	97
DAFTAR PUSTAKA		98
LAMPIRAN		