

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Perusahaan	1
1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	3
1.1.3 Logo Perusahaan	3
1.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan	4
1.1.5 Produk Perusahaan	5
1.2 Latar Belakang Penelitian	6
1.3 Perumusan Masalah	11
1.4 Tujuan Penelitian	12
1.5 Kegunaan Penelitian	12
1.6 Sistematika Penulisan	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Landasan Teori	14
2.1.1 Manajemen Pemasaran	14

2.1.2 Jasa	14
2.1.3 Pemasaran Jasa	15
2.1.4 Bauran Pemasaran Jasa	15
2.1.5 Produk	16
2.1.6 Atribut Produk	16
2.1.7 Kualitas Pelayanan	17
2.1.8 Keputusan Pembelian Konsumen	19
2.2 Hubungan Antar Variabel	21
2.2.1 Atribut Produk dengan Keputusan Pembelian Konsumen	21
2.2.2 Kualitas Pelayanan dengan Keputusan Pembelian Konsumen	21
2.3 Penelitian Terdahulu	22
2.4 Kerangka Penelitian	25
2.5 Hipotesis	26
2.6 Ruang Lingkup Penelitian	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Jenis Penelitian	28
3.2 Variabel Penelitian	28
3.3 Operasionalisasi Variabel	29
3.4 Tahapan Penelitian	33
3.5 Populasi dan Sampel	34
3.5.1 Populasi	34
3.5.2 Sampel	35
3.5.3 Teknik Sampling	36
3.6 Teknik Pengumpulan Data	36
3.6.1 Sumber Data	36
3.6.2 Metode Pengumpulan Data	36
3.7 Teknik Pengumpulan Data	37
3.7.1 Analisis Deskriptif	37

3.7.2 Uji Asumsi Klasik	39
3.8 Skala Pengukuran	40
3.9 Uji Validitas dan Reliabilitas	41
3.9.1 Uji Validitas	41
3.9.2 Uji Reliabilitas.....	44
3.10 Analisis Regresi Linier Berganda	45
3.11 Uji t.....	45
3.12 Uji F.....	46
3.13 Koefisien Determinasi (R²).....	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1 Analisis Karakteristik Responden	47
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	48
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	48
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	49
4.2 Hasil Penelitian	49
4.2.1 Analisis Validitas	49
4.2.2 Analisis Reliabilitas.....	53
4.3 Analisis Deskriptif.....	54
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	61
4.5 Uji Regresi Linear Berganda	66
4.6 Uji t.....	67
4.7 Uji F.....	68
4.8 Koefisien Determinasi.....	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	70
5.1 Kesimpulan	70
5.2 Saran	71
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan	71

5.2.2 Saran bagi Peneliti Selanjutnya.....	71
DAFTAR PUSTAKA.....	72
LAMPIRAN.....	75