

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	2
1.3 Perumusan Masalah	6
1.4 Pertanyaan Penelitian	6
1.5 Tujuan Penelitian	6
1.6 Manfaat Penelitian	7
1.7 Ruang Lingkup Penelitian	7
1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	11
2.1 Pemasaran	11

2.1.1 Pengertian Pemasaran	11
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran	12
2.1.3 Marketing Mix	13
2.1.4 Pengertian Produk	18
2.1.5 Pengertian Proses	20
2.2 Jasa	21
2.2.1 Pengertian Jasa	21
2.2.2 Karakteristik Jasa	22
2.3 Perilaku Konsumen	24
2.3.1 Pengertian Perilaku Konsumen	24
2.3.2 Pengertian Keputusan Pembelian	26
2.3.2.1 Proses Pembelian	26
2.4 Hasil Penelitian Terdahulu	29
2.5 Kerangka Pemikiran	38
2.6 Hipotesis Penelitian	39
BAB 3 METODE PENELITIAN	41
3.1 Jenis Penelitian	41
3.2 Definisi Variabel dan Operasionalisasi Variabel	42
3.2.1 Definisi Variabel Penelitian	42
3.2.2 Definisi Konseptual dan Operasionalisasi Variabel Penelitian	42
3.3 Skala Pengukuran	46
3.4 Populasi dan Sampel	47

3.4.1 Populasi.....	47
3.4.2 Sampel.....	47
3.5 Teknik Pengambilan data.....	49
3.6 Teknik Analisis Data	49
3.6.1 Uji Validitas	50
3.6.2 Uji Reliabilitas	51
3.6.3 Uji Normalitas.....	52
3.6.4 Uji Regresi Berganda.....	53
3.6.5 Pegujian Hipotesis.....	53
3.6.5.1 Pengujian Secara Uji Simultan (Uji F)	53
3.6.5.2 Pengujian Secara Uji Parsial (Uji t)	54
3.6.5.3 Koefisien Determinasi (R^2)	56
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	57
4.1 Karakteristik Responden	57
4.1.1 Karakterisitik Berdasarkan Usia	57
4.1.2 Karakterisitik Berdasarkan Pekerjaan	58
4.1.3 Karakterisitik Berdasarkan Terakhir Periksa ke Prodia	59
4.1.4 Karakterisitik Berdasarkan Rujkan dari Dokter	60
4.1.5 Karakterisitik Berdasarkan Jenis Kelamin	61
4.1.6 Karakterisitik Berdasarkan Penghasilan per Bulan	62
4.2 Hasil Penelitian	63
4.2.1 Hasil Analisis Tanggapan Responden	63

4.2.1.1	Tanggapan Responden terhadap Variabel Produk (X1).....	64
4.2.1.2	Tanggapan Responden terhadap Variabel Proses (X2).....	66
4.2.1.3	Tanggapan Responden terhadap Variabel <i>Purchase Decision</i> (Y).....	68
4.3	Uji Asumsi Klasik	69
4.3.1	Uji Normalitas	70
4.3.2	Uji Multikolinearitas	71
4.3.3	Uji Heteroskedastisitas	72
4.3.4	Analisis Regresi Linier Berganda	73
4.4	Pengujian Hipotesis.....	74
4.4.1	Uji Hipotesis Secara Parsial (uji t).....	74
4.4.2	Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)	76
4.4.3	Koefisien Korelasi (R)	77
4.4.4	Koefisien Determinasi (R ²).....	78
4.5	Pembahasan.....	79
	BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	83
5.1	Kesimpulan	83
5.2	Saran	83
5.2.1	Bagi Tempat Penelitian.....	84
5.2.2	Bagi Penelitian Selanjutnya	85
	DAFTAR PUSTAKA	87
	LAMPIRAN	88