

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Sejarah Perusahaan.....	1
1.1.2 Logo Perusahaan	1
1.1.3 Visi dan Misi	1
1.1.4 Struktur Organisasi	3
1.1.5 Produk dan Layanan	3
1.2 Latar Belakang	4
1.3 Perumusan Masalah	10
1.4 Tujuan Penelitian	10
1.5 Batasan Penelitian	11
1.6 Kegunaan Penelitian	11
1.7 Sistematika Penulisan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Landasan Teori	13
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	13
2.1.2 Pemasaran.....	13
2.1.3 Sales <i>Promotion</i>	14
2.1.4 Pengertian <i>Direct Marketing</i>	17
2.1.5 Pengertian <i>Customer Satisfaction</i>	19

2.2	Penelitian Terdahulu	21
2.3	Kerangka Pemikiran	24
2.4	Hipotesis Penelitian	25
BAB III METODE PENELITIAN		26
3.1	Jenis Penelitian	26
3.2	Operasional Variabel dan Skala Pengukuran	26
	3.2.1 Operasional Variabel	27
	3.2.2 Skala Pengukuran	35
3.3	Tahapan Penelitian.....	36
3.4	Populasi dan Sampel.....	38
	3.4.1 Populasi	38
	3.4.2 Sampel	38
3.5	Teknik Sampling.....	39
3.6	Pengumpulan Data.....	40
	3.6.1 Sumber Data.....	40
	3.6.2 Metode Pengumpulan Data	40
	3.7 Pengujian Data	41
3.7.1	Uji Validitas	41
	3.7.2 Uji Reliabilitas	42
	3.7.3 Uji Asumsi Klasik	43
	3.7.3.1 Uji Normalitas	43
	3.7.3.2 Uji Heteroskedastisitas	44
	3.7.3.3 Uji Multikolinearitas	44
	3.7.3.4 Uji Autokorelasi	45
3.8	Teknik Analisis Data	45
	3.8.1 Analisis Deskriptif.....	45
	3.8.2 Regresi Linier Berganda.....	47
3.9	Pengujian Hipotesis	48
	3.9.1 Uji Hipotesis Secara Parsial (T)	49

3.9.2 Uji Hipotesis Secara Simultan (F).....	49
3.9.3 Uji Koefisien Determinasi.....	49
3.10 Objek Penelitian.....	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	51
4.1 Analisis Karakteristik Responden.....	51
4.1.1 Jenis Kelamin	51
4.1.2 Usia.....	51
4.1.3 Pekerjaan	52
4.1.4 Pendapatan	53
4.2 Hasil Penelitian	54
4.2.1 Analisis Validitas	54
4.2.2 Analisis Reliabilitas.....	56
4.3 Analisis Deskriptif.....	57
4.3.1 Sales <i>Promotion</i> di PT. Clodeo Indonesia Jaya (X1).....	58
4.3.2 <i>Direct Marketing</i> di PT. Clodeo Indonesia Jaya (X2)	61
4.3.3 <i>Customer Satisfaction</i> di PT. Clodeo Indonesia Jaya (Y).....	66
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik	68
4.4.1 Uji Normalitas	69
4.4.2 Uji Heteroskedastisitas.....	70
4.4.3 Uji Multikolinearitas	72
4.4.4 Uji Autokorelasi	73
4.5 Regresi Linear Berganda	74
4.5.1 Hasil Uji T	75
4.5.2 Hasil Uji F	76
4.5.3 Koefisiensi Determinasi.....	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	79
5.1 Kesimpulan.....	79
5.2 Saran	80
5.2.1 Saran bagi Perusahaan.....	81
5.2.2 Saran bagi Peneliti Selanjutnya.....	81

DAFTAR PUSTAKA	82
-----------------------------	-----------