

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum PT Pegadaian (Persero) Cabang Nganjuk.....	1
1.1.1 Sejarah Perusahaan	2
1.1.2 Macam-Macam Produk PT Pegadaian.....	4
1.1.3 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas	6
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	6
1.3 Perumusan Masalah.....	11
1.4 Tujuan Penelitian.....	11
1.5 Batasan Masalah.....	13
1.6 Sistematika Penelitian	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Pemasaran.....	15
2.2 Pemasaran Jasa	15
2.3 Bauran Pemasaran	16
2.4 Bauran Pemasaran Jasa	17

2.4.1	Konsep Bauran Pemasaran Jasa	18
2.5	Karakteristik Jasa	20
2.6	Minat Beli.....	21
2.7	Penelitian Terdahulu	22
2.8	Kerangka Penelitian	25
2.9	Hipotesis Penelitian	26
BAB III METODE PENELITIAN.....		28
3.1	Pendekatan Penelitian	28
3.2	Jenis Penelitian.....	29
3.3	Variabel Operasional & Skala Pengukuran	30
3.3.1	Variabel Operasional	30
3.3.2	Skala Pengukuran.....	36
3.4	Tahapan Penelitian.....	37
3.5	Waktu dan Lokasi Penelitian	39
3.6	Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling	39
3.6.1	Populasi.....	39
3.6.2	Sampel.....	39
3.6.3	Teknik Sampling.....	41
3.7	Pengumpulan Data	41
3.7.1	Sumber Data.....	41
3.7.2	Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.8	Uji Keabsahan Data	43
3.8.1	Uji Validitas	43
3.8.2	Uji Validitas Dengan 100 Responden.....	45
3.8.3	Uji Reliabilitas	46

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	53
4.1 Karakteristik Responden	53
4.1.1 Jenis Kelamin	53
4.1.2 Usia.....	54
4.1.3 Pekerjaan	54
4.1.4 Penghasilan per Bulan	55
4.2 Penerapan Bauran Pemasaran (Marketing Mix) Pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Nganjuk Periode 2020/2021	55
4.3 Alat Ukur Penelitian	64
4.3.1 Uji Validitas	64
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	65
4.4 Teknik Analisis Data.....	67
4.4.1 Analisis Deskriptif.....	67
4.4.2 Uji Statistik.....	70
4.4.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	71
4.4.4 Uji Hipotesis.....	72
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	73
5.1 Kesimpulan	73
5.2 Saran.....	74
5.2.1 Bagi Perusahaan.....	74
5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya.....	75
DAFTAR PUSTAKA.....	76
LAMPIRAN.....	80