

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	1
BAB I PENDAHULUAN.....	2
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	2
1.1.1 Profil Perusahaan.....	2
1.1.2 Visi Misi.....	2
1.1.3 Logo Perusahaan.....	3
1.2 Latar Belakang.....	3
1.3 Rumusan Masalah.....	12
1.4 Tujuan Penelitian.....	13
1.5 Kegunaan Penelitian.....	13
1.5.1 Lingkup Teoritis.....	13
1.5.2 Lingkup Praktis.....	13
1.6 Waktu dan Periode Penelitian.....	13
1.7 Sistematika Penelitian.....	13
BAB II LANDASAN TEORI.....	15
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian.....	15
2.1.1 Landasan Teori.....	15
2.1.2 Promosi.....	16
2.1.3 Kualitas Layanan.....	19
2.1.4 Kepuasan Konsumen.....	21
2.1.5 Marketing.....	24
2.1.6 Marketing Mix.....	24
2.2 Penelitian Terdahulu.....	25
2.2.1 Penelitian Terdahulu Skripsi.....	25
2.2.2 Penelitian Terdahulu Jurnal Nasional.....	34
2.2.3 Penelitian Terdahulu Jurnal Internasional.....	44
2.3 Kerangka Pemikiran.....	47
2.4 Hipotesis Penelitian.....	48

2.5 Ruang Lingkup Penelitian	48
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	50
3.1 Jenis Penelitian	50
3.2 Variabel Penelitian	50
3.2.1 Variabel Bebas atau Independent (X)	50
3.2.2 Variabel Terikat	51
3.2.3 Operasional Variable.....	51
3.2.4 Skala Pengukuran.....	53
3.3 Tahapan Penelitian	53
3.4 Populasi dan Sampel	54
3.4.1 Populasi	54
3.4.2 Sample	54
3.4.3 Teknik Sampling	55
3.5 Pengumpulan Data	56
3.5.1 Data Primer	56
3.5.2 Data Sekunder.....	56
3.6 Uji Validitas dan Reabilitas	57
3.6.1 Uji Validitas.....	57
3.6.2 Uji Reabilitas	58
3.7 Teknik Analisis Data.....	59
3.7.1 Analisis Deskriptif	59
3.7.2 Uji Asumsi Klasik.....	61
3.7.3 Analisis Regresi Linier Berganda	61
3.7.4 Pengujian Hipotesis.....	62
3.7.5 Koefisien Determinasi.....	63
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	64
4.1 Pengumpulan Data	64
4.2 Karakteristik Responden	64
4.2.1 Karakteristik berdasarkan usia.....	64
4.2.2 Karakteristik berdasarkan pernyataan “Apakah mempunyai kendaraan?”	65
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
4.2.4 Responden dari fakultas Telkom university	66
4.3 Hasil Penelitian.....	66
4.3.1 Analisis Deskriptif.....	67
4.3.2 Asumsi Klasik.....	92
4.3.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	96

4.3.4 Pengujian Hipotesis.....	96
4.3.5 Koefisien Determinansi	98
4.4 Analisa Hasil Pembahasan	99
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	102
5.1 Kesimpulan.....	102
5.2 Saran.....	102
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan.....	103
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya.....	104
DAFTAR PUSTAKA.....	105
LAMPIRAN.....	107