

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
HALAMAN JUDUL	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1.Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah, Rumusan Masalah dan Batasan Masalah	9
1.2.1. Identifikasi Masalah	9
1.2.2. Rumusan Masalah	10
1.2.3. Batasan Masalah	11
1.3. Tujuan, Manfaat, dan kegunaan Penelitian	11
1.3.1. Tujuan Penelitian	11
1.3.2. Manfaat Penelitian	12
1.3.3. Kegunaan Penelitian	12

**BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN,
HIPOTESIS**

2.1. Kajian Teori	14
2.1.1. Kualitas Pelayanan	14
2.1.1.1. Karakteristik Jasa	14
2.1.1.2. Lima Elemen Kunci Dalam Pelayanan Pelanggan..	16
2.1.2. Harga	18
2.1.2.1. Strategi Penyesuaian Harga	18
2.1.2.2. Tujuan Penetapan Harga	19
2.1.2.3. Konsep Persepsi Harga	20
2.1.3. Promosi	21
2.1.3.1. Pengertian Promosi	21
2.1.3.2. Bauran Promosi	22
2.1.4. Iklan	24
2.1.4.1. Tujuan Iklan	24
2.1.4.2. Langkah – langkah Dalam Menentukan Keputusan Iklan	25
2.1.4.3. Dimensi Iklan	26
2.1.5. Perilaku Konsumen	27
2.1.6. Keputusan Pembelian	28
2.1.6.1. Proses Keputusan Pembelian	29
2.1.6.2. Tahap – tahap Proses Keputusan Pembelian	30
2.1.7. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Konsumen	32
2.1.8. Pengaruh Harga terhadap Keputusan Konsumen	37
2.1.9. Pengaruh Iklan terhadap Keputusan Konsumen	41
2.2. Penelitian Terdahulu	43
2.3. Kerangka Pemikiran	47
2.4. Hipotesis	49

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian	51
3.2. Variabel dan Pengukuran Variabel	52
3.2.1. Variabel	52
3.2.2. Definisi Konsep	52
3.2.3. Definisi Operasional	53
3.3. Data dan Metode Pengumpulan Data	56
3.3.1. Jenis dan Sumber Data	56
3.3.2. Metode Pengumpulan Data	57
3.4. Populasi dan Sampel	58
3.4.1. Populasi	58
3.4.2. Sampel Penelitian	59
3.4.3. Skala Pengukuran Variabel	61
3.5. Metode Analisis Data	61
3.5.1. Deskriptif	61
3.5.2. Kuantitatif	62
3.6. Uji Kualitas Data	62
3.6.1. Uji Validitas	62
3.6.2. Uji Reliabilitas	64
3.6.3. Uji Asumsi Klasik	65
3.6.4. Uji Normalitas	65
3.6.5 Uji Multikolinearitas	67
3.6.6. Uji Heteroskedasitas	67
3.6.7. Uji Linearitas	68
3.7. Uji Hipotesis	69
3.7.1. Analisis Regresi Linear	69
3.7.2. Uji F	70
3.7.3. Uji t	71
3.7.4. Uji Koefisien Determinasi (<i>R square</i>)	73

3.7.5. Analisis Korelasi dan Dimensi	74
--	----

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Perusahaan	76
4.1.1. Sejarah Perusahaan	76
4.1.2. Lingkup dan bidang usaha	77
4.1.3. Sumber Daya	77
4.1.3.1. Visi dan Misi Perusahaan	77
4.1.3.2. Struktur Organisasi Perusahaan	78
4.1.3.3. Produk Perusahaan	79
4.1.3.4. Iklan RPX	82
4.1.4. Tantangan Bisnis Perusahaan	84
4.1.5. Proses Bisnis Perusahaan	84
4.1.5.1. Tahapan transaksi <i>customer retail</i> di loket RPX ..	84
4.1.5.2. Tahapan Pengemasan	85
4.1.5.3. Tahapan Operasional	86
4.2. Hasil Penelitian	87
4.2.1. Karakteristik Responden	87
4.3. Analisis Deskriptif Variabel	89
4.3.1. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X1) ..	89
4.3.2. Analisis Deskriptif Variabel Harga (X2)	91
4.3.3. Analisis Deskriptif Variabel Iklan (X3)	92
4.3.4. Analisis Deskriptif Variabel Keputusan Konsumen (Y) ..	93
4.4. Uji Validitas dan Reliabilitas	94
4.4.1. Uji Validitas	94
4.4.2. Uji Reliabilitas	97
4.5. Uji Asumsi Klasik	99
4.5.1. Uji Normalitas	99
4.5.2. Uji Multikolinearitas	101

4.5.3. Uji Heteroskedastisitas	102
4.6. Hipotesis	103
4.6.1. Analisis Regresi Linear Berganda	103
4.6.2. Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)	105
4.6.3. Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)	107
4.6.3.1. Uji Hipotesis Parsial untuk variabel Kualitas Pelayanan	107
4.6.3.2. Uji Hipotesis Parsial untuk variabel Harga	108
4.6.3.3. Uji Hipotesis Parsial untuk variabel Iklan	109
4.6.3.4. Koefisien Determinasi	111
4.7. Analisis Korelasi Antar Dimensi	112
4.8. Pembahasan Hasil Penelitian	114
4.8.1 Variabel Kualitas Pelayanan	115
4.8.2 Variabel Harga	115
4.8.3 Variabel Iklan	116
4.9. Implikasi Hasil Penelitian Pada Perusahaan	116
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	118
5.2 Saran	119
5.2.1 Saran untuk Perusahaan	119
5.2.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya	122
DAFTAR PUSTAKA	123
LAMPIRAN	129
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	161