

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian .....	6
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	6
1. Tujuan Penelitian.....	6
2. Kontribusi Penelitian .....	7

### **BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

A. Kajian Pustaka.....	8
1. Pengertian Pemasaran.....	8
2. Bauran Pemasaran .....	12
3. Keputusan Pemilihan.....	15
4. Kualitas Produk .....	20

5. Proses.....	22
6. Lokasi.....	23
7. Penelitian Terdahulu .....	25
B. Rerangka Konseptual dan Pengembangan Hipotesis .....	28
1. Rerangka Pemikiran.....	28
2. Pengembangan Hipotesis.....	29

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	32
B. Desain Penelitian .....	32
C. Definisi Dan Operasionalisasi Variabel .....	33
1. Definisi Kualitas Produk.....	33
2. Definisi Proses.....	34
3. Definisi Lokasi .....	34
4. Definisi Keputusan Pemilihan.....	36
D. Populasi dan Sampel Penelitian .....	36
1. Populasi Penelitian.....	36
2. Sampel Penelitian.....	38
E. Teknik Pengumpulan Data .....	38
F. Metode Analisis .....	39
1. Uji Validitas dan Reliabilitas Koesioner .....	39
a). Uji Validitas.....	39
b). Uji Reliabilitas.....	40
2. Uji Asumsi Klasik.....	41
a). Uji Normalitas .....	41

b). Uji Multikolinearitas .....	41
c). Uji Heteroskedastisitas.....	42
3. Analisis Regresi Linier Berganda .....	43
4. Uji Hipotesis.....	43
a). Uji Koefisien Determinasi dan Uji Korelasi.....	43
b). Uji Simultan / <i>F-Test</i> .....	45
c). Uji Signifikan Parsial / <i>T-Test</i> .....	45

#### **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	47
1. Sejarah Singkat Pt. Bank Danamon .....	47
2. Visi dan Misi Pt. Bank Danamon .....	48
B. Karakteristik Profil Responden .....	50
C. Analisis Deskripsi Variabel .....	51
1. Variabel Kualitas Produk.....	51
2. Variabel Proses.....	53
3. Variabel Lokasi.....	54
4. Variabel Keputusan Pemilihan.....	55
D. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	55
1. Hasil Uji Validitas.....	55
2. Hasil Uji Reliabilitas.....	61
E. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	61
1. Hasil Uji Normalitas .....	61
2. Hasil Uji Multikolinieritas .....	63

3. Hasil Uji Heteroskidastisitas.....	64
F. Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	65
G. Hasil Uji Hipotesis .....	66
1. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	66
2. Uji Signifikansi Simultan ( Uji Statistik F).....	67
3. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t) .....	68
H. Pembahasan Hasil Penelitian.....	68
<b>BAB V      SIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Simpulan.....	71
B. Saran.....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>74</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>78</b>