

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR	v
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A.Latar Belakang	1
B.Rumusan Masalah Penelitian	9
C.Tujuan Penelitian.....	9
D. Kontribusi Penelitian.....	10
BAB II	11
KAJIAN PUSTAKA,RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	11
A.Kajian Pustaka.....	11
1. Pengertian Pemasaran	11
2. Perilaku konsumen.....	12
3. Kualitas Layanan.....	13
3.1 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	16
4. Harga.....	16
4.1 Tujuan Penentuan Harga	17
4.2 Penetapan Harga	19
4.3 Dimensi Harga.....	21
5. Promosi	21
5.1 Dimensi Promosi	23
6. Keputusan pembelian.....	26
6.1 Dimensi Keputusan pembelian.....	34
B.Rerangka Pemikiran	39

C.Hipotesis.....	40
BAB III.....	41
METODE PENELITIAN.....	41
A.Waktu dan Tempat Penelitian.....	41
B.Desain Penelitian.....	41
C.Definisi dan Operasional Variabel.....	41
1. Definisi Variabel.....	41
2. Operasional Variabel.....	42
D.Pengukuran variabel.....	45
E. Populasi dan sampel.....	46
1. Populasi Penelitian.....	46
2. Sampel penelitian.....	46
F. Teknik Pengumpulan Data.....	47
G. Metode Analisis.....	48
1. Statistik Deskriptif.....	48
2. Uji Kualitas data.....	48
2.1 Uji validitas.....	48
2.2 Uji Reliabilitas.....	49
3. Uji Model (Uji asumsi klasik).....	50
3.1 Uji Normalitas.....	50
3.2 Uji Multikolinearitas.....	50
3.3 Uji Heterokedastisitas.....	51
4. Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	51
5. Uji Hipotesis.....	52
5.1 Uji Koefisien determinasi (R^2).....	52
5.2 Uji F.....	53
5.3 Uji t.....	53
BAB IV.....	54
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	54
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	54
1. Sejarah.....	55

2. Bidang Usaha.....	57
3. Lokasi.....	58
4. Visi dan Misi Perusahaan.....	58
5. Logo Perusahaan.....	59
B. Karakteristik profil responden.....	59
1. Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin	59
2. Deskripsi responden berdasarkan usia	60
3. Deskripsi responden berdasarkan pendidikan terakhir	60
4. Deskripsi responden berdasarkan pekerjaan saat ini.....	61
5. Deskripsi responden berdasarkan penghasilan perbulan.....	62
C. Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel	63
1. Deskripsi Variabel Kualitas Layanan.....	63
2. Deskripsi Variabel Harga.....	65
3. Deskripsi Variabel Persepsi Promosi.....	66
4. Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian.....	69
D. Hasil Uji Kualitas Data	70
1. Uji Validitas	70
2. Hasil Uji Reliabilitas.....	74
E. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	75
1. Uji Normalitas.....	75
2. Uji Multikolinearitas.....	77
F. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	79
G. Hasil Uji Hipotesis	81
1. Koefisien Determinasi (Adjusted R ²).....	81
2. Uji Simultan (Uji F)	82
2. Uji Signifikansi Parsial (Uji t).....	83
H. Pembahasan Hasil Penelitian	84
1. Pengaruh <i>Kualitas Layanan</i> Terhadap Keputusan Pembelian	84
2. Pengaruh <i>Harga</i> Terhadap <i>Keputusan Pembelian</i>	84
3. Pengaruh <i>Promosi</i> Terhadap <i>Keputusan Pembelian</i>	85
BAB V	87

KESIMPULAN DAN SARAN	87
A. Kesimpulan	87
B. Saran.....	87
1. Bagi Perusahaan.....	87
2. Untuk penelitian selanjutnya.....	90
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN	95



UNIVERSITAS
MERCU BUANA