

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>ABSTRAK</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian .....	9
1. Tujuan Penelitian .....	9
2. Kontribusi Penelitian .....	10
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b> .....	11
A. Kajian Pustaka .....	11
1. Manajemen Pemasaran .....	11
a. Pengertian Pemasaran .....	11
b. Pemasaran Jasa .....	12
2. Kualitas Pelayanan .....	14
a. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	14
b. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan .....	15
3. <i>Personal Selling</i> .....	17
a. Pengertian <i>Personal Selling</i> .....	17
b. Tujuan <i>Personal Selling</i> .....	19
c. Dimensi <i>Personal Selling</i> .....	21
d. Sifat – Sifat <i>Personal Selling</i> .....	23

d. Kriteria <i>Personal selling</i> .....	24
4. Kepercayaan Konsumen .....	25
a. Pengertian Kepercayaan Konsumen .....	25
b. Faktor- Faktor Kepercayaan Konsumen .....	26
c. Jenis-Jenis KepercayaanKonsumen .....	29
d. Dimensi Kepercayaan Konsumen.....	30
5. Keputusan Pembelian.....	33
a. Pengertian Keputusan Pembelian.....	33
b. Indikator keputusan pembelian .....	35
c. Pengambilan Keputusan Konsumen .....	35
B. Rerangka Pemikiran .....	40
C. Hipotesis .....	41
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	42
A. Waktu danTempat Penelitian.....	42
1. Waktu Penelitian.....	42
2. Tempat Penelitian .....	42
B. Desain Penelitian .....	43
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	43
1. Definisi Variabel Penelitian .....	43
2. Definisi Operasionalisasi Varibel .....	45
D. Skala Pengukuran.....	47
1. PengukuranVariabel.....	47
E. Populasi dan Sampel Penelitian .....	48
1. Populasi Penelitian.....	48
2. Sampel Penelitian.....	48
F. Teknik Pengumpulan Data.....	49
G. Metode Analisis .....	51
1. Uji Statistik Deskriptif.....	51
2. Uji Kualitas Data.....	51
a. UjiValiditas .....	51
b. Uji Reliabilitas .....	52

3. Uji Asumsi Klasik.....	53
a. Uji Normalitas.....	53
b. Uji Multikolonieritas.....	53
c. Uji Heteroskedastisitas.....	54
4. Analisis Regresi Linier Berganda .....	55
5. Uji Hipotesis .....	56
a. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	56
b. Uji Signifikan Simultan (Uji F) .....	57
c. Uji Signifikan Parsial (Uji T).....	58
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>60</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	60
1. Visi.....	60
2. Misi .....	60
3. Dewan Komisaris.....	61
4. Dewan Direksi .....	61
5. Struktur Organisasi .....	61
6. Waktu Penelitian.....	62
7. Karakteristik Responden.....	63
1. Deskripsi Responden Menurut Jenis Kelamin.....	63
2. Deskripsi Responden Menurut Usia.....	64
3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	64
4. Deskripsi Responden Menurut Penghasilan .....	65
B. Statistik Deskriptif.....	66
1. Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	66
2. Deskriptif Variabel <i>Personal Selling</i> .....	67
3. Deskriptif Variabel Kepercayaan Konsumen .....	68
4. Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian.....	69
C. Hasil Uji Kualitas Data .....	69
1. Hasil Uji Validitas Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan .....	70
2. Hasil Uji Validitas Terhadap Variabel <i>Personal Selling</i> .....	71
3. Hasil Uji Validitas Terhadap Variabel Kepercayaan Konsumen.....	72

D.	Uji Realibilitas .....	73
E.	Hasil Uji Asumsi Klasik .....	73
	1. Uji Normalitas .....	74
	2. Uji Multikolinieritas .....	74
	3. Uji Heterokedastisitas .....	76
	4. Hasil Uji Hipotesis .....	77
	a. Analisis Regresi Linear Berganda .....	77
F.	Hasil Uji Hipotesis .....	80
	1. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	80
	2. Koefisien Ketepatan Model ( $f$ ) .....	82
	3. Uji Parsial ( $t$ ) .....	82
E.	Pembahasan Hasil Penelitian .....	84
	<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	87
A.	Kesimpulan .....	87
B.	Saran .....	88
	<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	91
	<b>LAMPIRAN</b> .....	94