

DAFTAR ISI

<i>ABSTRACT</i>	ii
ABSTRAK	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi dan Perumusan.....	6
1.2.1 Identifikasi masalah	6
1.2.2 Rumusan masalah	7
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	8
1.3.1 Maksud penelitian	8
1.3.2 Tujuan penelitian	8
1.4 Manfaat dan Kegunaan Penelitian	9
1.4.1 Manfaat penelitian	9
1.4.2 Kegunaan penelitian	10

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian pustaka.....	11
2.1.1 <i>Leasing</i>	11
2.1.2 Kualitas Layanan	14
2.1.2.1 Pengertian kualitas layanan	14
2.1.2.2 Dimensi Kualitas layanan	14
2.1.3 <i>Down payment</i>	17
2.1.3.1 Definisi <i>down payment</i>	17
2.1.3.2 Tujuan <i>down payment</i>	17
2.1.3.3 Demensi <i>down payment</i>	18
2.1.4 <i>Banking Service Quality</i>	19
2.1.4.1 Pengertian bank	20
2.1.4.2 Fungsi bank	21
2.1.4.3 Pengertian kredit	21
2.1.4.4 Unsur unsur kredit	22
2.1.4.5 Tujuan dan fungsi kredit	24
2.1.4.6 Dimensi <i>Banking Service Quality</i>	25

2.1.5	Keputusan pembelian	26
2.1.5.1	Definisi keputusan pembelian	27
2.1.5.2	Dimensi keputusan pembelian	27
2.1.6	Analisi dimensi	31
2.1.6.1	Pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan pembelian mobil bekas PT Andalan finance Indonesia cabang kebon jeruk	31
2.1.6.2	Pengaruh <i>down payment</i> terhadap keputusan pembelian mobil bekas di PT Andalan Finance Indonesia cabang kebon jeruk	48
2.1.6.3	Pengaruh <i>Banking Service Quality</i> terhadap keputusan pembelian mobil bekas di PT Andalan Finance Indonesia cabang kebon jeruk	63
2.2	Kerangka Pemikiran.....	82
2.3	Hipotesis	83
 BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Desain Penelitian	84
3.2	Variabel Penelitian.....	84
3.2.1	Definisi Konsep Variabel	84
3.2.2	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	85
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian.....	88
3.4	Jenis dan Sumber Data.....	90
3.5	Teknik Pengumpulan Data	91
3.6	Metode Analisis Data	92
3.6.1	Uji validitas	92
3.6.2	Uji Asumsi klasik	94
3.6.3	Uji Regresi linier berganda	95
3.6.4	Analisis korelasi antar variabel dan dimensi	100
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Deskripsi Perusahaan.....	104
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan.....	104
4.1.2	Lingkup Bidang Usaha.....	108
4.1.3	Sumber Daya	108
4.1.4	Tantangan bisnis perusahaan pembiayaan.....	112
4.1.5	Proses Bisnis di Perusahaan	114
4.2	Hasil penelitian	117
4.2.1	Gambaran responden	117
4.3	Hasil Analisis data	119
4.3.1	Uji Instrumen.....	119
a.	Uji Validitas dan Reliabilitas	119

b. Uji Asumsi Klasik	125
c. Analisis Regresi Linier Berganda	129
d. Uji Statistik F	131
e. Uji Hipotesis	132
f. Analisis Korelasi Antar Dimensi	132
4.4 Pembahasan	136
4.4.1 Pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan pembelian	136
4.4.2 Pengaruh <i>down payment</i> terhadap keputusan pembelian	137
4.4.3 Pengaruh <i>Banking Service Quality</i> terhadap keputusan pembelian	137
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	142
5.2 Saran	143
DAFTAR PUSTAKA	148
LAMPIRAN.....	151

