

## DAFTAR ISI

Halaman

<i>ABSTRACT</i> .....	i
<i>ABSTRAK</i> .....	ii
<i>LEMBAR PENGESAHAN</i> .....	iii
<i>LEMBAR PERNYATAAN</i> .....	iv
<i>KATA PENGANTAR</i> .....	v
<i>DAFTAR ISI</i> .....	vii
<i>DAFTAR TABEL</i> .....	x
<i>DAFTAR GAMBAR</i> .....	xi
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	7
1.3 Rumusan Masalah .....	8
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian .....	8
1.4.1 Maksud Penelitian .....	8
1.4.2 Tujuan Penelitian .....	9
1.5 Manfaat dan Kegunaan Penelitian.....	9
1.5.1 Manfaat Penelitian .....	9
1.5.2 Kegunaan Penelitian.....	10

## **MERCUBUANA**

### **BAB II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS**

2.1 Pengertian Jasa.....	11
2.2 Bauran Pemasaran.....	12
2.3.Produk (Product).....	13
2.4.Kualitas Layanan .....	19
2.4.1 Pengertian Kualitas Layanan.....	19
2.5 Harga (Price).....	23
2.4 Promosi (Promotion).....	29
2.5 Keputusan Memilih/Pemberlian .....	34
2.6 Penelitian Terdahulu .....	43
2.7 Kerangka Pemikiran.....	48

2.8 Hipotesis Penelitian .....	53
--------------------------------	----

## BAB III. METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian .....	54
3.1.1.Lokasi dan Objek Penelitian.....	55
3.1.2. Pendekatan Penelitian Lokasi Penelitian .....	55
3.2 Variabel Penelitian.....	56
3.3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	57
3.3 Populasi dan Sampel.....	58
3.3.1. Populasi.....	58
3.3.2. Sampel Penelitian .....	59
3.3.3. Purposive Sampling.....	60
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	60
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	61
3.6 Metode Analisis Data.....	62
3.6.1. Analisis Statistik Deskirptif Kuantitatif.....	62
3.6.2. SEM AMOS.....	63
1. Model Pengukuran atau Outner Model .....	65
2. Model Stuktural atau Inner Model .....	66
3. Model Analisis Persamaan Struktural.....	67
3.6 Analisis Korelasi Antar Dimensi .....	68
3.7 Standar Goodness of-Fit Model.....	71
3.8 Uji Hipotesis dalam AMOS .....	72

## BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi perusahaan .....	73
4.1.1. Dasasar Hukum Pendirian .....	74
4.1.2. Lingkup Bidang Usaha .....	76
4.1.3. Sumber Daya .....	77

4.1.4. Tangtangan Bisnis .....	77
4.2. Hasil Penelitian.....	79
4.2.1 Analisis Deskriptif .....	80
4.2.2. Analisis Data dengan SEM SPSS AMOS .....	87
4.3. Uji Hipotesis .....	101
4.4 Pembahasan .....	107

## BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan .....	112
5.2 Saran .....	115

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

