

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	12
D. Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
A. Landasan Teori	14
1. Keputusan Pembelian/Penggunaan	15
2. Kualitas Pelayanan	17
3. Harga	20
4. Promosi	25
B. Penelitian Terdahulu	27
C. Hubungan Antar Variabel	32
D. Kerangka Konseptual	36
E. Hipotesis Penelitian	37

BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Rancangan Penelitian	38
B. Objek, Subjek,dan Waktu Penelitian	38
C. Populasi	39
D. Sampel, Teknik Sampling, dan Jumlah Sampel	39
E. Jenis Data Penelitian	40
F. Prosedur Pengambilan Data	41
G. Klasifikasi Variabel Penelitian	41
H. Definisi Operasional Variabel	42
I. Skala Pengukuran Variabel	45
J. Uji Instrument	46
1. Uji Validitas	46
2. Uji Reliabilitas	49
K. Teknik Analisis Data	50
1. Analisis Deskriptif	50
2. Analisis Kuantitatif	50
L. Uji Hipotesis	52
1. Uji F	52
2. Uji t	53
3. Koefisien Determinan	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
A. Hasil Penelitian	55
1. Analisis Deskriptif	55
a. Deskriptif Karakteristik Responden	56
b. Deskriptif Tanggapan Pernyataan	59
2. Analisis Kuantitatif	65
a. Analisis Regresi Linier Berganda	65

3. Uji Hipotesis	67
a. Pengujian dengan Uji F	67
b. Pengujian dengan Uji t	67
c. Koefisien determinasi	69
B. Pembahasan	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	78
A. Kesimpulan	78
B. Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN	83