

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATAPENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTARTABEL	vii
DAFTARLAMPIRAN	viii
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Lata Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II : TINJAUAN PUSAKA	9
A. Pemasaran Jasa	9
B. Keputusan Konsumen/Pembelian	12
C. Kualitas Pelayanan	21
D. Persepsi Harga	27
E. Promosi	31
F. Penelitian Terdahulu	35
G. Hubungan Antar Variabel	36
H. Kerangka Konseptual	39
I. Hipotesis Penelitian.....	40
BAB III : METODE PENELITIAN	41
A. Rancangan Penelitian	41
B. Objek dan Waktu Penelitian	41
C. Populasi	42
D. Sampel dan Teknik Sampling	42
E. Jenis Data Penelitian	43
F. Metode Pengumpulan Data	43
G. Klasifikasi Variabel Penelitian	44

H. Definisi Operasional Variabel	45
I. Skala Pengukuran Variabel	47
J. Uji Instrument	49
1. Uji Validitas	49
2. Uji Realibilitas	51
K. Teknik Analisis Data	52
1. Analisis Deskriptif	53
2. Analisis Kuantitatif	53
L. Uji Hipotesis	55
1. Uji F	55
2. Koefisien Determinan.....	55
3. Uji t	55
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	57
A. Hasil Penelitian	57
1. Analisis Deskriptif	57
a.Deskriptif Karakteristik Responden	57
b.Deskriptif Tanggapan Pertanyaan	60
2. Analisis Kuantitatif	63
a.Analisis Linear Berganda	63
3. Uji Hipotesis	65
a.Uji F	65
b.KoefisienDeterminasi	66
c.Uji t	66
B. Pembahasan	68
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	73
A. Kesimpulan	73
B. Saran	74
Daftar Pustaka	75
LAMPIRAN	77

DAFTAR GAMBAR

Halaman

2.1	Kerangka Konseptual	39
-----	---------------------------	----

DAFTAR TABEL

Halaman

2.1	Penelitian Terdahulu	35
3.1	Operasionalisasi Variabel	45
3.2	Skore Skala Likert	48
3.3	Hasil Uji Validitas	50
3.4	Hasil Uji Reabilitas	52
4.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	58
4.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	59
4.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Kuantitas Penggunaan	59
4.5	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan Responden	60
4.6	Deskripsi Frekuensi Kualitas Pelayanan	61
4.7	Deskripsi Frekuensi Persepsi Harga	61
4.8	Deskripsi Frekuensi Promosi	62
4.9	Deskripsi Frekuensi Keputusan Pembelian	62
4.10	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	63
4.11	Hasil Uji F	65
4.12	Hasil Uji Koefisien Determinan	66
4.12	Hasil Uji t	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 :Kuesioner Penelitian.....	78
Lampiran 2 : Rekapitulasi Data Penelitian 30 Responden	84
Lampiran 3: Uji Validitas dan Reliabilita	84
Lampiran 4 : Rekapitulasi Data Penelitian 100 Responden	93
Lampiran 5 : Frekuensi Karakteristik Responden	101
Lampiran 6 : Frekuensi Tanggapa Responden Terhadap Item Pertanyaan	104
Lampiran 7 : Hasil Regresi Linier Berganda.....	114