

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
RIWAYAT HIDUP	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
MOTTO	viii
ABSTRAK.....	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
PRAKATA	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GRAFIK	xvi
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Ruang Lingkup Penelitian.....	6
1.3.1 Ruang Lingkup Subjek.....	6
1.3.2 Ruang Lingkup Objek	6
1.3.3 Ruang Lingkup tempat.....	6
1.3.4 Ruang Lingkup Waktu	6
1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Pengetahuan.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.5.1 Bagi Peneliti	7
1.5.2 Bagi Institusi	7

1.5.3 Bagi Perusahaan	8
1.6 Sistematika Penulisan.....	8

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Manajemen Pemasaran Jasa	9
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran Jasa	9
2.1.2 Karakteristik Pemasaran Jasa	9
2.2 Kualitas Pelayanan	10
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	10
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	11
2.3 Keputusan Pembelian.....	12
2.3.1 Pengertian Keputusan Pembelian.....	12
2.3.2 Proses Pengambilan Keputusan	13
2.3.3 Indikator Pengambilan Keputusan	14
2.4 Penelitian Terdahulu	14
2.5 Kerangka Pikir.....	16
2.6 Hipotesis Penelitian.....	17

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian.....	21
3.2 Sumber Data.....	21
3.3 Metode Pengumpulan Data	22
3.4 Populasi dan Sampel	23
3.4.1 Populasi	23
3.4.2 Sampel.....	23
3.5 Variabel Penelitian	24
3.6 Definisi Operasional variabel.....	25
3.7 Uji Persyaratan Instrumen.....	28
3.7.1 Uji Validitas	28
3.7.2 Uji Reliabilitas	29
3.8 Uji Persyaratan Analisis data	30
3.8.1 Uji Normalitas.....	30

3.8.2 Uji Heterokedastisitas	31
3.8.3 Uji Autokorelasi	31
3.8.4 Uji Multikolinearitas	32
3.9 Metode Analisis data	32
3.9.1 Analisis Regresi Berganda	32
3.10 Pengujian Hipotesis	33
3.10.1 Uji Parsial (Uji t)	33
3.10.1 Uji Simultan (Uji F)	35

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi data	37
4.1.1 Deskripsi Karakteristik responden	37
4.1.2 Deskripsi Jawaban Responden	38
4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen	44
4.2.1 Hasil Uji Validitas	44
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas	45
4.3 Hasil Uji Persyaratan Analisis Data	47
4.3.1 Hasil Uji Normalitas	47
4.3.2 Hasil Uji Multikolinearitas	47
4.3.3 Hasil Uji Heterokedastisitas	48
4.3.4 Hasil Uji Autokorelasi	49
4.4 Hasil Analisis Data	51
4.4.1 Analisis Regresi Berganda	51
4.4.2 Hasil Uji t Test	53
4.4.3 Hasil Uji F Test	56
4.6 Pembahasan	57

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	62
5.2 Saran.....	63

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN