

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Pembatasan Masalah	7
1.4 Perumusan Masalah	7
1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	7
1.5.1 Maksud Penelitian	7
1.5.2 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Kegunaan Penelitian.....	8
1.6.1 Kegunaan Teoritis	8
1.6.2 Kegunaan Praktis.....	8
1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Teori dan Konsep	11
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	11
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	13
2.1.3 Jasa	14
2.1.4 Bauran Pemasaran Jasa	16
2.1.5 Unsur-Unsur Bauran Pemasaran Jasa.....	17
2.1.5.1 Bauran Pemasaran 4P.....	17
2.1.5.2 Bauran Pemasaran 8Ps	18
2.1.5.3 Bauran Pemasaran 7P.....	19
2.1.6 Perilaku Konsumen.....	27
2.1.6.1 Pengertian Perilaku Konsumen.....	27
2.1.6.2 Model Perilaku Konsumen.....	27
2.1.6.3 Tahap - Tahap Dalam Proses Pengambilan Keputusan Membeli.....	29
2.1.7 Hubungan Bauran Pemasaran Jasa Dengan Keputusan Pembelian.....	31
2.2 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis	32
2.2.1 Landasan Teori	32
2.2.2 Hipotesis	38

2.2.3	Studi Empiris	39
BAB III	METODE PENELITIAN	42
3.1	Desain Penelitian	42
3.2	Populasi dan Sampel Penelitian	43
3.2.1	Populasi	43
3.2.2	Sampel	44
3.3	Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	45
3.3.1	Teknik Pengumpulan Data	45
3.3.2	Operasionalisasi Variabel	47
3.3.3	Instrumen Penelitian	52
3.3.4	Uji Validitas	53
3.3.5	Uji Reliabilitas	55
3.3.6	MSI (<i>Method of Successive Interval</i>)	56
3.4	Teknik Analisis Data	58
3.4.1	Analisis Deskriptif	59
3.4.2	Analisis Regresi Linier Sederhana	60
3.4.3	Analisis Koefisien Korelasi <i>Pearson Product Moment</i>	61
3.4.4	Analisis Koefisien Determinasi	62
3.4.5	Uji Hipotesis	63
3.4.5.1	Uji Hipotesis Parsial (uji t)	63
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	65
4.1	Hasil Penelitian	65
4.1.1	Karakteristik Responden	65
4.1.2	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penelitian	66
4.1.3	Validitas Kuesioner	74
4.1.4	Reliabilitas Kuesioner	77
4.1.5	<i>Method of Successive Interval</i> (MSI)	78
4.1.6	Analisis Regresi Linier Sederhana	79
4.1.7	Analisis Koefisien Korelasi	79
4.1.8	Analisis Koefisien Determinasi	81
4.1.9	Uji Hipotesis	82
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian	83
4.2.1	Pembahasan Analisis Deskriptif	83
4.2.2	Pembahasan Analisis Verivikatif	92
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	93
5.1	Kesimpulan	93
5.2	Saran	93
	DAFTAR PUSTAKA	98
	LAMPIRAN	