

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK.....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>iv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	6
1.3 Rumusan Masalah.....	7
1.4 Batasan Masalah .....	7
1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	8
1.5.1 Maksud Penelitian .....	8
1.5.2 Tujuan Penelitian .....	8
1.6 Kegunaan Penelitian .....	8
1.6.1 Kegunaan Teoritis .....	8
1.6.2 Kegunaan Aplikasi .....	9
1.7 Kerangka Pemikiran .....	9
1.7.1 Landasan Teori .....	9
1.7.2 Studi Empiris .....	14
1.7.3 Penelitian Terdahulu .....	14
1.7.4 Hipotesis Penelitian .....	15
1.8 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	16
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Pengertian Pemasaran .....	17
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran .....	18
2.1.2 Bauran Pemasaran ( <i>Marketing Mix</i> ) .....	18
2.2 Promosi .....	21
2.2.1 Pengertian Promosi.....	21
2.2.2 Tujuan Promosi .....	22
2.2.3 Fungsi Promosi .....	23
2.3 Kualitas Pelayanan .....	25

2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	25
2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	28
2.3.3 Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan .....	29
2.3.4 Unsur-unsur Kualitas Pelayanan .....	30
2.3.5 Model Kualitas Pelayanan .....	32
2.4 Keputusan Pembelian .....	34
2.4.1 Pengertian Keputusan Pembelian.....	34
2.4.2 Tahapan Keputusan Pembelian .....	34
2.5 Loyalitas Konsumen .....	37
2.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Loyalitas Konsumen ....	38

### **BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

3.1 Data Penelitian .....	41
3.1.1 Objek, Subjek dan Tempat Penelitian .....	41
3.1.2 Sejarah Singkat Shop&Drive Cabang Abdurahman Sumedang.....	41
3.1.3 Struktur Organisasi.....	42
3.1.4 Produk PT. Astra Otoparts Tbk Divisi Ritel Shop&Drive Cabang Abdurahman Sumedang.....	45
3.1.5 Data Pembeli PT. Astra Otoparts Tbk Divisi Ritel Shop&Drive Cabang Abdurahman Sumedang .....	45
3.2 Metode Penelitian .....	47
3.2.1 Metode Ilmiah .....	47
3.2.2 Metode yang Digunakan .....	49
3.2.3 Jenis dan Sumber Data .....	49
3.2.4 Teknik Pengumpulan Data .....	50
3.2.5 Teknik Analisis Data .....	51
3.2.6 Definisi Variabel .....	52
3.2.6.1 Variabel Independen .....	52
3.2.6.2 Variabel Dependen .....	54
3.2.7 Operasionalisasi Variabel .....	56
3.2.8 Unit Analisis .....	57
3.2.9 Populasi dan Sampel .....	57
3.2.10 Teknik Pengambilan Sampel .....	57
3.2.11 Analisis Data dan Uji Hipotesis .....	59

3.2.11.1 Uji Validitas .....	59
3.2.11.2 Uji Realibilitas.....	59
3.2.11.3 Uji Asumsi Klasik .....	59
3.2.12 Analisis Dekskriptif.....	62
3.2.13 Uji Kolerasi .....	62
3.2.14 Koefisien Determinasi .....	63
3.2.15 Analisa Regresi Linier Berganda.....	64
3.2.16 Uji Hipotesis .....	64
3.2.16.1 Uji t.....	65
3.2.16.2 Uji Signifikansi .....	66
3.2.16.3 Uji F .....	67

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Hasi Penelitian.....	69
4.1.1 Gambaran Umum Responden.....	69
4.1.2 Deskripsi Jenis Kelamin Responden .....	69
4.1.3 Usia Responden.....	70
4.1.4 Pendidikan Terakir .....	70
4.1.5 Pekerjaan .....	71
4.1.6 Pendapatan .....	72
4.2 Tanggapan Responden Mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) .....	72
4.2.1 Bukti Fisik .....	73
4.2.2 Kehandalan .....	75
4.2.3 Ketanggapan .....	76
4.2.4 Jaminan dan Kepastian .....	77
4.2.5 Empati .....	78
4.2.6 Rekapitulasi Skor Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ).....	80
4.3 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Promosi ( $X_2$ ) .....	81
4.3.1 Periklanan .....	81
4.3.2 Promosi Penjualan .....	83
4.3.3 Penjualan Personal .....	85
4.3.4 Hubungan Masyarakat .....	86
4.3.5 Pemasaran Langsung.....	88
4.3.6 Rekapitulasi Skor Variabel Promosi ( $X_2$ ).....	89

4.4 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Loyalitas Konsumen ( $X_2$ ).....	90
4.4.1 Banyaknya Refrensi.....	90
4.4.2 Dari Pembicaraan Mulut ke Mulut.....	91
4.4.3 Pembelian Kembali .....	92
4.4.4 Penolakan Pembelian Produk Lain.....	94
4.4.5 Peningkatan Kuantitas Pembelian .....	96
4.4.6 Retensi Pelanggan .....	97
4.4.7 Rekapitulasi Skor Variabel Loyalitas Konsumen (Y) .....	98
4.5 Pengujian Kualitas Instrumen Penelitian .....	99
4.5.1 Uji Validitas .....	99
4.5.2 Uji Reliabilitas.....	101
4.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	104
4.5.4 Analisa Deskriptif .....	109
4.5.5 Persamaan Regresi Linier Berganda.....	109
4.5.6 Uji Korelasi .....	111
4.5.7 Koefisien Determinasi .....	113
4.5.8 Pengujian Hipotesis.....	115

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan.....	118
5.2 Saran .....	120
5.2.1 Saran Teoritis .....	120
5.2.2 Saran Praktis.....	121

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**