

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DARTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR BAGAN	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Maksud dan Tujuan penelitian	5
1.4 Manfaat penellitian	5
1.5 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis	6
1.5.1. Studi Teoritis	6
1.5.2. Studi Empiris	9
1.5.3. Hipotesis	10
1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian	10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori	12
2.1.1. Manajemen	12
2.1.1.1. Pengertian Manajemen	12
2.1.1.2. Fungsi Manajemen	13

2.1.2.	Pemasaran	19
2.1.2.1.	Manajemen Pemasaran	20
2.1.3.	Promosi	21
2.1.3.1.	Indikator Promosi	25
2.1.4.	Layanan Purna Jual	25
2.1.4.1.	Indikator Layanan Purna Jual	27
2.1.5.	Keputusan Pembelian	27
2.1.5.1.	Indikator Keputusan Pembelian	30

BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN

3.1.	Profil Perusahaan	31
3.1.1.	Struktur Organisa	33
3.1.2.	Visi dan Misi	33
3.1.3.	Produk	34
3.2.	Metodologi Penelitian	35
3.2.1.	Metodologi Penelitian yang Digunakan	35
3.2.2.	Definisi dan Operasional Variabel Penelitian	36
3.2.2.1.	Definisi Operasional	36
3.2.2.2.	Operasional Variabel Penelitian	37
3.2.3.	Sumber dan Cara Penentuan Data	40
3.2.3.1.	Sumber Data	40
3.2.3.2.	Teknik Pengumpulan Data	42
3.2.4.	Populasi dan Sampel	44
3.2.4.1.	Populasi	44
3.2.4.2.	Sampel	44
3.2.5.	Teknik Analisi data	46
3.2.5.1.	Transformasi Data	46
3.2.5.2.	Uji Instrumen	47
1.	Uji Validitas	47
2.	Uji Reliabilitas	47

3. Uji Asumsi Klasik	48
3.2.6. Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis	49
3.2.6.1. Rancangan Analisis	49
1. Analisis Deskriptif	49
2. Analisis Regresi Linier Berganda	50
3.2.6.2. Pengujian Hipotesis	50
1. Uji Signifikan Simultan (Uji – F)	50
2. Uji Signifikan Parsial (Uji – t)	51
3.3. Pengumpulan Data.....	64
3.6.1. Instrument Penelitian	64
3.6.2. Uji Validitas Dan Reliabilitas	65
3.6.3. Teknik Pengumpulan Data	67
3.7. Prosedur Penelitian	69
3.7.1. Tahap Persiapan	69
3.7.2. Tahap Pelaksanaan	69
3.7.3. Tahap Akhir	71
3.8. Pengolahan Dan Analisa Data	72
3.8.1. Pengolahan Data	72
3.8.2. Anlisa Data	75
3.9. Etika Penelitian	77
3.10. Tempat Dan Waktu Penelitian	80

Bab iv hasil penelitian dab pembahasan

4.1 hasil penelitian

4.2 pembahasan

Bab v kesimpulan dan saran

5.1 kesimpulan

5.2 saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Riwayat hidup

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Definisi Konseptual dan Definisi Operasional	60
Tabel 4.1 distribusi hasil penelitian	
Tabel 3.6 Kisi-Kisi Instrument	85
Tabel 3.7 Kunci Jawaban Kuesioner	86

DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan 3.1 Kerangka Konsep Penelitian	57

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Catatan Bimbingan Skripsi	81
Lampiran 2. Uji content.....	84
Lampiran 3. Kisi-Kisi Instrument	85
Lampiran 4. Kunci jawaban kuesioner	86
Lampiran 5. Informed Consent	91
Lampiran 6. Instrument Penelitian/Questioner	93
Lampiran 7 Surat Ijin Studi Penelitian	100