

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	iv
<i>CURRICULUM VITAE</i> .....	v
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
ABSTRAK .....	xiv
<i>ABSTRACT</i> .....	xv
BAB I : PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Laporan.....	5
1.4.1 Tujuan Laporan .....	5
1.4.2 Manfaat Penelitian .....	5
1.5 Asumsi .....	6
BAB II : KAJIAN PUSTAKA.....	7
2.1 Kualitas Pelayanan .....	7
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	7
2.1.2 Karakteristik Jasa Pelayanan .....	8
2.1.3 Pendekatan Kualitas Pelayanan .....	9
2.1.4 Dimensi Kualitas.....	10
2.1.5 Faktor-faktor Hambatan Pelayanan.....	11
2.2 Promosi Penjualan ( <i>Sales Promotion</i> ).....	12

2.2.1	Pengertian Promosi Penjualan .....	12
2.2.2	Tujuan Promosi Penjualan .....	13
2.2.3	Dimensi Promosi Penjualan.....	14
2.3	Lokasi .....	15
2.3.1	Pengertian Lokasi .....	15
2.3.2	Tujuan Strategi Lokasi.....	16
2.3.3	Metode Evaluasi Alternatif Lokasi.....	16
2.3.4	Dimensi Lokasi.....	17
2.4	Keputusan Pembelian .....	17
2.4.1	Pengertian Keputusan Pembelian .....	17
2.4.2	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian .....	18
2.4.3	Tipe-tipe Keputusan Pembelian .....	19
2.4.4	Langkah-langkah Keputusan Pembelian.....	20
2.4.5	Dimensi Keputusan Pembelian.....	20
2.5	Penelitian Sebelumnya .....	21
2.6	Kerangka Berpikir dan Hipotesis .....	25
2.6.1	Kerangka Berpikir .....	25
2.6.2	Hipotesis Penelitian .....	27
BAB III	: METODE PENELITIAN.....	28
3.1	Jenis Penelitian dan Variabel Penelitian.....	28
3.1.1	Jenis Penelitian .....	28
3.2	Definisi Operasional.....	29
3.2.1	Definisi Operasional Variabel .....	30
3.3	Populasi dan Sampel .....	31
3.3.1	Populasi.....	31
3.3.2	Sampel.....	31
3.4	Sumber Data dan Metode Pengumpulan Data.....	32
3.4.1	Sumber Data .....	32
3.4.2	Metode Pengumpulan Data.....	33
3.4.3	Skala Pengukuran .....	33
3.5	Metode Analisis Data .....	34
3.5.1	Uji Kualitas Data .....	34
3.5.2	Uji Asumsi Klasik .....	35
3.5.3	Analisis Regresi Berganda .....	37
3.5.4	Koefisien Determinasi .....	38
3.5.6	Pengujian Hipotesis .....	38

BAB VI	:	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	42
4.1		Hasil Penelitian .....	42
4.1.1		Deskripsi Responden .....	42
4.1.3		Penilaian Responden.....	45
4.2		Analisis Data.....	48
4.2.1		Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	48
4.2.2		Uji Asumsi Klasik .....	52
4.2.3		Analisi Regresi Linier Berganda .....	56
4.2.4		Koefisien Determinasi .....	57
4.2.5		Pengujian Hipotesis .....	58
4.3		Pembahasan.....	61
4.4		Hasil Kerangka Berpikir .....	62
BAB V	:	PENUTUP.....	67
5.1		Kesimpulan .....	67
5.2		Saran .....	67