

DAFTAR ISI

Daftar	isi
Halaman	
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iv
<i>CURICULUM VITAE</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan.....	4
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Asumsi Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Pelayanan Prima	7
2.1.1 Definisi Pelayanan Prima	7
2.1.2 Tujuan Pelayanan Prima	8
2.1.3 Fungsi Pelayanan Prima	8
2.1.4 Indikator Pelayanan Prima.....	8
2.2 Kualitas Produk	9
2.2.1 Pengertian Kualitas Produk	9
2.2.2 Tingkatan Produk Dan Klarifikasi Produk	10
2.2.3 Indikator Kualitas Produk.....	11
2.3 Keputusan Pembelian	12

2.3.1	Pengertian Keputusan Pembelian	12
2.3.2	Tahapan Proses Keputusan Pembelian	12
2.3.3	Jenis-Jenis Keputusan Pembelian	13
2.3.4	Indikoator Keputusan Pembelian.....	14
2.4	Penelitian Sebelumnya	16
2.5	Kerangka Berpikir	18
2.6	Hipotesis Penelitian	21
BAB III METODE PENELITIAN		22
3.1	Jenis Penelitian	22
3.2	Definisi Operasional Variabel	22
3.3	Populasi dan Sampel.....	23
3.3.1	Populasi	23
3.3.2	Sampel	24
3.3.3	Teknik Sampling.....	25
3.4	Sumber Data dan Metode Pengumpulan Data.....	26
3.4.1	Sumber Data	26
3.4.2	Metode Pengumpulan Data	26
3.5	Metode Analisis Data	27
3.5.1	Uji Validitas dan Uji Realibitas	28
3.5.2	Uji Asumsi Klasik	29
3.5.3	Analisis Regresi Linear Berganda	31
3.5.4	Koefisien Determinasi	31
3.5.5	Uji Hipotesis	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		35
4.1	Pembahasan	35
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan	35
4.1.2	Deskripsi Responden	36
4.1.3	Deskripsi Variabel Penelitian	39
4.2	Analisis Data.....	42
4.2.1	Uji Kualitas Data	42
4.2.2	Uji Asumsi Klasik	44
4.2.3	Analisis Regresi Linier Berganda.....	47
4.2.4	Koefesien Determinasi.....	48
4.2.5	Pengujian Hipotesis	49
4.3	Hasil Kerangka Pikir Dan Pembahasan.....	52
4.3.1	Hasil Kerangka Pikir	52
4.3.2	Pembahasan	53
BAB V: PENUTUP		56
5.1	Simpulan	56
5.1	Saran.....	56

DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN-LAMPIRAN	60