

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
INTISARI.....	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1. Manfaat Penulis.....	5
1.4.2. Manfaat Teoritis	5
1.4.3. Manfaat bagi Perusahaan	5
1.5. Kerangka Penelitian	6
1.5.1. BAB 1 : Pendahuluan.....	6
1.5.2. BAB 2 : Gambaran Umum.....	6
1.5.3. BAB 3 : Analisis dan Pembahasan	6
1.5.4. BAB 4 : Kesimpulan dan Saran	7
BAB II GAMBARAN UMUM.....	8
2.1. Tinjauan Pustaka	8
2.1.1. Pengertian Pemasaran	8
2.1.2. Pengertian Bauran Pemasaran.....	9
2.1.3. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.4. Pengertian Perilaku Konsumen.....	12
2.1.5. Model Perilaku Pembelian	15
2.2. Penelitian Terdahulu.....	16
2.2.1. Model Penelitian	18
2.2.2. Hipotesis.....	18
2.2.3. Dimensi Variabel	19
2.2.4. Metodologi Penelitian	21

BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN	28
3.1. Responden	28
3.1.1. Responden berdasarkan Usia	28
3.1.2. Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	29
3.2. Hasil dan Analisis Data	30
3.2.1. Uji Validitas dan Rentabilitas	30
3.2.2. Uji Normalitas.....	35
3.2.3. Uji Heteroskodesitas	35
3.2.4. Uji Regresi Linier Sederhana.....	36
3.2.5. Uji F (Signifikasi Simultan).....	39
3.2.6. Hipotesis.....	40
3.2.7. Uji Koefisien Determinasi.....	42
3.3. Pembahasan	43
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	46
4.1. Kesimpulan.....	46
4.2. Saran.....	46

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Responden berdasarkan usia	28
Tabel 3. 2 Responden berdasarkan jenis kelamin	29
Tabel 3. 3 Uji validitas dan uji reabilitas	31
Tabel 3. 4 Hasil uji reabilitas variabel kepuasan konsumen	33
Tabel 3. 5 Hasil uji validitas variabel kepuasan konsumen	33
Tabel 3. 6 Hasil uji reabilitas variabel kepuasan konsumen	34
Tabel 3. 7 Hasil uji regresi sederhana	37
Tabel 3. 8 Hasil uji anova	39
Tabel 3. 9 Hasil uji parsial	41
Tabel 3. 10 <i>Variables entered/ removed</i>	42
Tabel 3. 11 <i>Model summary</i>	43