

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>UCAPAN TERIMAKASIH.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	9
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Kegunaan Penelitian.....	10
1.5 Lokasi Penelitian .....	11
1.6 Sistematika Penulisan.....	11

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Pengertian Pemasaran dan Manajemen Pemasaran .....	12
2.1.1 Pengertian Pemasaran .....	12
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran .....	13
2.1.3 Bauran Pemasaran .....	14
2.2 Pengertian Jasa.....	16
2.2.1 Klasifikasi Jasa.....	17
2.2.2 Kualitas Jasa .....	20
2.2.3 Dimensi Kualitas Jasa .....	21
2.2.4 Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Jasa .....	21
2.2.5 Strategi Penyempurnaan Kualitas Jasa.....	23
2.3 <i>Personal Selling</i> .....	24

2.3.1	Sifat-Sifat <i>Personal Selling</i> .....	25
2.3.2	Bentuk- Bentuk <i>Personal Selling</i> .....	26
2.3.3	Keunggulan <i>Personal Selling</i> .....	26
2.3.4	Aktivitas dan Fungsi <i>Personal Selling</i> .....	27
2.3.5	Kriteria <i>Personal Selling</i> .....	28
2.3.6	Prinsip- Prinsip <i>Personal Selling</i> .....	28
2.3.7	Dimensi <i>Personal Selling</i> .....	29
2.3.8	Hambatan <i>Personal Selling</i> .....	30
2.3.9	Evaluasi Efektifitas <i>Personal Selling</i> .....	30
2.4	Kepuasan Pelanggan .....	31
2.4.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	31
2.4.2	Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	32
2.4.3	Tipe Kepuasan Pelanggan .....	33
2.4.4	Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	36
2.4.5	Evaluasi Kepuasan Pelanggan.....	37
2.5	Kerangka Pemikiran dan Pengembangan Hipotesis .....	38

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

3.1	Objek Penelitian .....	45
3.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan .....	45
3.1.2	Struktur Organisasi.....	46
3.2	Metode Penelitian.....	46
3.2.1	Metode yang Digunakan .....	46
3.2.1	Operasionalisasi Variabel.....	47
3.3	Jenis dan Sumber Data .....	51
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	52
3.4.1	Populasi dan Sampel.....	53
3.4.2	Skala Pengukuran .....	54
3.5	Pengujian Instrumen Penelitian.....	55

3.5.1 Uji Validitas .....	55
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	55
3.6 Teknik Analisis Data .....	56
3.6.1 Uji Asumsi Klasik .....	57
3.6.1.1 Uji Normalitas .....	57
3.6.1.2 Uji Multikolinieritas.....	57
3.6.1.3 Uji Heteroskedastisitas .....	57
3.6.2 Regresi Linier Berganda.....	57
3.6.3 Koefisien Korelasi .....	58
3.6.4 Uji Goodness of Fit .....	59
3.6.4.1 Koefisien Determinasi .....	59
3.6.4.2 Uji T .....	60
3.6.4.3 Uji F .....	61

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

4.1 Hasil Penelitian.....	62
4.1.1 Penyebaran dan Pengmbalian Kuesioner .....	62
4.1.2 Data Demografi Responden .....	63
4.1.3 Pengujian Data Statistik.....	67
4.1.3.1 Analisis Pengujian Validitas .....	67
4.1.3.2 Analisis Pengujian Reliabilitas .....	71
4.1.4 Analisis Deskriptif.....	72
4.1.4.1 Persepsi Respoden Mengenai Variabel Kualitas Jasa.....	76
4.1.4.2 Persepsi Respoden Mengenai Variabel <i>Personal Selling</i> .	76
4.1.4.3 Persepsi Respoden Mengenai Variabel Kepuasan Pelanggan .....	77
4.1.5 Uji Asumsi Klasik .....	79
4.1.5.1 Uji Normalitas .....	79
4.1.5.2 Uji Multikolinearitas .....	80
4.1.6 Uji Heteroskedastisitas.....	81
4.1.7 Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	82

4.1.8 Uji Analisis Koefisien Determinasi.....	83
4.2 Uji Hipotesis.....	85
4.2.1 Uji Koefisien (Uji T) .....	85
4.2.2 Uji Model Regresi (Uji F) .....	87
4.3 Pembahasan .....	88
4.3.1 Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Pelanggan.....	89
4.3.2 Pengaruh <i>Personal Selling</i> terhadap Kepuasan Pelanggan .....	89
4.3.3 Pengaruh Kualitas Jasa dan <i>Personal Selling</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.....	90

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	91
5.2 Saran .....	93

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**