

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB	1
PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 RUMUSAN MASALAH	5
1.3 TUJUAN PENELITIAN	6
1.4 MANFAAT PENELITIAN	6
BAB II	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 PENELITIAN TERDAHULU	7
2.2 GRAND TEORI	9
2.3 MANAJEMEN PEMASARAN	10
2.3.1 Definisi Manajemen Pemasaran	10
2.3.2 Bauran Pemasaran	10
2.4 MARKETING COMMUNICATION	11
2.4.1 Definisi Marketing Communication... ..	11
2.4.2 Definisi Integrated Marketing Communication	12
2.5 CITRA MEREK	12
2.6 KUALITAS PELAYANAN	13
2.6.1 Kepuasan Konsumen.....	16
2.7 KEPUTUSAN PEMBELIAN	17
2.7.1 Definisi Keputusan Pembelian	17
2.7.2 Faktor- faktor Kepuasan Pembelian	18

2.7.3	Komponen Keputusan Pembelian	19
2.7.4	Proses Keputusan Pembelian.....	20
2.8	KERANGKA PEMIKIRAN	21
2.8	HIPOTESIS	22
BAB III		23
METODE PELAKSANAAN		23
3.1	PARADIGMA PENELITIAN	23
3.2	LOKASI DAN WAKTU PENEITIAN	24
3.3	DEFINISI & OPERASIONALISASI VARIABEL	24
3.3.1	Definisi Variabel	24
3.3.2	Operasionalisasi Variabel	25
3.4	POPULASI DAN SAMPEL	27
3.5	SKALA PENGUKURAN VARIABEL	28
3.6	JENIS PENELITIAN DAN SUMBER DATA	29
3.7	TEKNIK PENGUMPULAN DATA	29
3.8	UJI VALIDASI DAN RELIABILITAS INSTRUMEN	30
3.9	TEKNIK ANALISIS DATA	30
BAB IV		32
HASIL PENELITIAN		32
4.1	GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	32
4.1.1	Sejarah Perusahaan Specs	32
4.1.2	Logo Perusahaan Specs.....	33
4.1.3	Visi dan Misi	33
4.2	HASIL UJI VALIDITAS	34
4.3	HASIL UJI RELIABILITAS	38
4.4	HASIL UJI NORMALITAS	41
4.5	HASIL UJI KOEFISIEN KORELASI	42
4.6	ASIL UJI KOEFISIEN DETERMINASI	42
4.7	HASIL UJI-F	43

4.8 HASIL UJI REGRESI LINIER BERGANDA	44
4.9 HASIL PENGOLAHAN DATA.....	46
4.9.1 Kualitas Pelayanan oleh Karyawan Specs Arena Daan Mogot.....	46
4.9.2 Citra Merek Sepatu Specs oleh Pelanggan Specs Arena Daan Mogot.....	47
4.9.3 Keputusan Pembelian Pelanggan Specs Arena Daan Mogot.....	47
BAB V.....	49
PEMBAHASAN	49
5.1 KUALITAS PELAYANAN OLEH KARYAWAN SPECS ARENA DAAN MOGOT ...	49
5.2 CITRA MEREK SEPATU SPECS.....	49
5.3 KEPUTUSAN PEMBELIAN SEPATU DI SPECS ARENA DAAN MOGOT	50
BAB VI.....	52
PENUTUP	52
6.1 KESIMPULAN.....	52
6.2 SARAN.....	53
DAFTAR PUSTAKA	54

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Kegiatan yang Diminati Masyarakat.....	1
Tabel 1.2 Top Brand Index Sepatu Olahraga	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	25
Tabel 3.2 Skala Likert.....	28
Tabel 4.2.1 Hasil Uji Validitas pada Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	35
Tabel 4.2.2 Hasil Uji Validitas pada Variabel Citra Merek (X2)	36
Tabel 4.2.3 Hasil Uji Validitas pada Variabel Keputusan Pembelian (Y)	37
Tabel 4.3.1. Kriteria Derajat Reliabilitas.....	39
Tabel 4.3.2. Hasil <i>Case Processing</i> pada Kualitas Pelayanan (X1) dan Citra Merek (X2) Terhadap Keputusan Pembelian (Y) Sepatu Specs di Specs Arena Daan Mogot	39
Tabel 4.3.3. Hasil Uji Reliabilitas pada Kualitas Pelayanan (X1) dan Citra Merek (X2) Terhadap Keputusan Pembelian (Y) Sepatu Specs di Specs Arena Daan Mogot	40
Tabel 4.4.1. Hasil Uji Normalitas.....	41
Tabel 4.5.1. Hasil Uji Koefisien Korelasi Kualitas Pelayanan dan Citra Merek	42
Tabel 4.6.1. Hasil Uji Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan (X1) dan Citra Merek (X2) Terhadap Keputusan Pembelian (Y) Sepatu Specs Di Specs Arena Daan Mogot	43
Tabel 4.7.1 Hasil Uji-F Pada Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Sepatu Specs di Specs Arena Daan Mogot	44
Tabel 4.8.1 Hasil Uji Regresi Linier Berganda Kualitas Pelayanan (X1) dan Citra Merek (X2) Terhadap Keputusan Pembelian (Y) Sepatu Specs Di Specs Arena Daan Mogot.....	45
Tabel 4.9.1 Kuisisioner Kualitas Pelayanan Specs Arena Daan Mogot	46
Tabel 4.9.2 Kuisisioner Citra Merek Sepatu Specs Arena Daan Mogot	47
Tabel 4.9.3 Kuisisioner Keputusan Pembelian Konsumen Specs Arena Daan Mogot (Y1)	47

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Proses Keputusan Pembelian	20
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	22
Gambar 4.1 Logo Perusahaan Specs.....	33

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran Kuisisioner	59
Lampiran Kartu Absensi Bimbingan	64
Lampiran Tabel Induk	6

