

## DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAKSI.....	vi
ABSTRACT .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL .....	xii

### **BAB I        PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	6
C. Perumusan Masalah .....	6
D. Tujuan dan Manfaat .....	7
E. Sistematika Penulisan .....	9

### **BAB II        LANDASAN TEORI**

A. Bauran Pemasaran Jasa .....	11
B. Produk .....	16
C. Harga .....	18

D. Tempat .....	20
E. Promosi .....	22
F. Orang/Partisipasi .....	26
G. Fasilitas Fisik .....	29
H. Proses .....	30
I. Intensi Pembelian .....	31
J. Penelitian Terdahulu .....	32
K. Kerangka Pikir .....	33
L. Model Penelitian .....	35
M. Hipotesis .....	36

### **BAB III      METODELOGI PENELITIAN**

A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	43
B. Jenis dan Sumber Data .....	43
C. Populasi dan Sampel .....	44
D. Metode Pengumpulan Data .....	45
E. Metode Analisis Data .....	45
F. Definisi Operasional Variabel .....	53

### **BAB IV      GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN**

A. Gambaran Umum Perusahaan .....	58
B. Profil Responden .....	61

<b>BAB V</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
	A. Uji Validitas .....	67
	B. Uji Reliabilitas .....	68
	C. Uji Asumsi Klasik Normalitas .....	69
	D. Uji Asumsi Klasik Multikolonieritas .....	71
	E. Uji Asumsi Klasik Heterokedastisitas .....	73
	F. Uji Asumsi Klasik Autokorelasi .....	74
	G. Regresi Linear Berganda .....	75
<b>BAB VI</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
	A. Kesimpulan .....	80
	B. Saran .....	81
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>82</b>
	<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>83</b>