

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	6
1.3. Pembatasan Masalah .....	7
1.4. Perumusan Masalah .....	8
1.5. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
<b>BABII LANDASAN TEORI</b> .....	10
2.1. Manajemen Pemasaran .....	10
2.1.1. Pengertian Pemasaran .....	10
2.1.2. Konsep Pemasaran .....	11
2.1.3. Bauran Pemasaran.....	12
2.2. Personal selling .....	12
2.2.1. Pengertian personal Selling.....	12
2.2.2. Fungsi dari Personal Selling.....	14
2.2.3. Prinsip – Prinsip Personal Selling .....	15
2.2.4. Keuntungan dan Kelemahan Personal Selling .....	15

2.2.5. Aspek Utama dalam Personal Selling .....	17
2.3. Kepuasan pelanggan.....	20
2.3.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	20
2.3.2. Faktor – Faktor Kepuasan Pelanggan.....	22
2.3.3. Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	23
2.4. Peningkatan Penjualan .....	24
2.4.1. Pengertian Penjualan.....	24
2.4.2. Pengertian Peningkatan Penjualan.....	25
2.4.3. Fungsi dari Penjualan.....	27
2.5. Penelitian Terdahulu.....	29
2.6. Hubungan antar variabel.....	31
2.6.1. Hubungan antara Personal Selling terhadap Peningkatan penjualan.....	31
2.6.2. Hubungan antara kepuasan pelanggan terhadap Peningkatan Penjualan.....	32
2.6.3. Hubungan antara personal selling dan kepuasan Pelanggan terhadap peningkatan penjualan.....	33
2.7. Hipotesis .....	34
2.8. Model penelitian .....	35
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
3.1. Desain Riset.....	37
3.2. Jenis dan Sumber Data.....	38
3.2.1. Jenis data.....	38
3.2.2. Sumber data.....	38
3.3. Populasi dan Sampel .....	39
3.3.1. Populasi.....	39
3.3.2. Sampel.....	39
3.3.3. Teknik pengambilan sampel.....	40

3.4. Unit dan Analisis.....	40
3.5. Definisi Operasional Variabel.....	41
3.6. Metode pengumpulan Data .....	43
3.7. Metode Analisis Data.....	44
3.7.1. Uji validitas.....	45
3.7.2. Uji reliabilitas.....	46
3.7.3. Regresi linier berganda.....	47
3.7.4. Uji parsial (t).....	48
3.7.5. Uji secara bersama – sama (f).....	48
<b>BABIV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>50</b>
4.1. Hasil penelitian.....	50
4.1.1. Karakteristik responden.....	50
4.2. Pembahasan.....	55
4.2.1. Uji validitas.....	55
4.2.2. Uji reliabilitas.....	57
4.2.3. Uji hipotesis secara parsial (uji t).....	58
4.2.4. Uji hipotesis secara bersama–sama (uji f).....	60
4.2.5. Uji regresi linier berganda.....	61
4.2.6. Pembahasan.....	62
4.3. Temuan penelitian.....	66
4.4. Keterbatasan penelitian.....	66
<b>BABV KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>68</b>
5.1. Kesimpulan.....	68
5.2. Saran.....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>70</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>72</b>