

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	9
1.2.1 Masalah Penelitian	9
1.2.2 Pertanyaan Penelitian	9
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	10
1.3.1 Tujuan Penelitian	10
1.3.2 Kegunaan Penelitian.....	10
1.4 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Brand Image	13
2.2 Kualitas Layanan.....	14

2.3 Kualitas Produk.....	17
2.4 Keputusan Pembelian.....	20
2.5 Personal Selling.....	22
2.6 Kerangka Pemikiran Teoritis	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
3.1 Variabel Penelitian	30
3.2 Definisi Operasional.....	31
3.3 Populasi dan Sampel	34
3.3.1 Populasi	34
3.3.2 Sampel	34
3.4 Jenis dan Sumber Data	35
3.5 Metode Pengumpulan Data	36
3.6 Metode Analisis Data	36
3.6.1 Uji Instrumen Data	39
3.6.1.1 Uji Validitas	39
3.6.1.2 Uji Reliabilitas.....	39
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	40
3.6.2.1 Uji Multikolinearitas	40
3.6.2.2 Uji Heteroskedastisitas	40
3.6.2.3 Uji Normalitas	41
3.6.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	42
3.6.4 Uji Goodness of Fit	43
3.6.4.1 Koefisien Determinasi (R^2)	43
3.6.4.2 Uji Kelayakan Model (Uji F)	44
3.6.4.3 Uji Pengaruh Kausalitas (Uji t)	44
BAB IV HASIL DAN ANALISIS.....	46
4.1 Pendahuluan	46
4.2 Deskripsi Objek Penelitian	46
4.3 Gambaran Umum Responden	47

4.3.1 Responden Berdasarkan Lokasi	47
4.3.2 Responden Berdasarkan Jabatan	48
4.4 Analisis Indeks Jawaban Responden.....	49
4.4.1 Analisis Indeks Jawaban Kualitas Layanan	51
4.4.2 Analisis Indeks Jawaban Kualitas Produk	53
4.4.3 Analisis Indeks Jawaban Brand Image.....	56
4.4.4 Analisis Indeks Jawaban Personal Selling	57
4.4.5 Analisis Indeks Jawaban Keputusan Pembelian	60
4.5 Analisis Hasil Penelitian	62
4.5.1 Uji Validitas	62
4.5.2 Uji Reliabilitas.....	64
4.5.3 Uji Asumsi Klasik	65
4.5.3.1 Uji Multikolinieritas.....	65
4.5.3.2 Uji Heteroskedastisitas.....	67
4.5.3.3 Uji Normalitas	69
4.5.4 Analisis Regresi Linier Berganda	72
4.5.5 Uji Goodness of fit	75
4.5.5.1 Koefisien Determinasi (R^2).....	75
4.5.5.2 Uji Kelayakan Model (Uji F)	77
4.5.5.3 Uji Pengaruh Kausalitas (Uji t).....	79
4.6 Pengujian Hipotesis	81
BAB V PENUTUP.....	83
5.1 Ringkasan Penelitian	83
5.2 Kesimpulan Hipotesis.....	85
5.2.1 Kesimpulan Hipotesis 1	85
5.2.2 Kesimpulan Hipotesis 2	85
5.2.3 Kesimpulan Hipotesis 3	86

5.2.4 Kesimpulan Hipotesis 4	86
5.3 Kesimpulan Masalah Penelitian	87
5.4 Implikasi Teoritis dan Manajerial	90
5.4.1 Implikasi Teoritis	90
5.4.2 Implikasi Manajerial	92
5.5 Keterbatasan Penelitian	93
5.6 Penelitian Mendatang	93
DAFTAR PUSTAKA.....	94
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	98