

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN SERTIFIKASI .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN DRAFT TESIS .....	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	v
ABSTRAKSI .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
DAFTAR RUMUS .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	7
1.3. Tujuan Penelitian .....	7
1.4. Manfaat Penelitian .....	8
BAB II TELAAH PUSTAKA, IDENTIFIKASI KEBIJAKAN PERUSAHAAN DAN PENGEMBANGN MODEL PENELITIAN EMPIRIK	
2.1. Telaah Pustaka .....	9
2.1.1. Kinerja <i>Selling-In</i> .....	9
2.1.2. Kualitas Pelayanan Pada Pelanggan Outlet.....	10

2.1.3. Nilai Yang Dirasakan/ Dipersepsikan Pelanggan Outlet (Customer Perceived Value).....	12
2.2. Identifikasi Kebijakan Perusahaan.....	14
2.2.1. Kualitas Pelayanan Pada Pelanggan Outlet.....	14
2.2.2. Nilai Yang Dirasakan/ Dipersepsikan Pelanggan Outlet (Customer Perceived Value).....	17
2.3. Hubungan antar Variabel.....	19
2.3.1. Hubungan Kualitas Pelayanan Pada Pelanggan Outlet Dengan Kinerja <i>Selling-In</i> .....	19
2.3.2. Hubungan Nilai Yang Dirasakan/ Dipersepsikan Pelanggan Outlet (Customer Perceived Value) Dengan Kinerja <i>Selling- In</i> .....	21
2.4. Pengembangan Model Penelitian Empirik.....	23
2.4.1. Indikator Variabel Penelitian.....	24
2.4.1.1. Indikator Kinerja <i>Selling-In</i> (Y).....	24
2.4.1.2. Indikator Kualitas Pelayanan Pada Pelanggan Outlet (X1).....	24
2.4.1.3. Indikator Nilai Yang Dirasakan Pelanggan Outlet (X2).....	25

### BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Dan Sumber Data .....	26
3.1.1. Data Primer .....	26
3.1.2. Data Sekunder .....	26
3.2. Populasi Dan Sampel .....	27
3.2.1. Populasi .....	27
3.2.2. Sampel .....	27
3.3. Teknik Pengumpulan Data .....	29
3.4. Teknik Analisis Data .....	30
3.4.1. Statistik Deskriptif.....	30
3.4.2. Statistik Inferensial Parametrik.....	31

3.4.2.1. Analisis Regresi .....	31
3.4.2.2. Uji Analisis Data.....	33
3.4.2.3. Uji Asumsi Klasik.....	34
3.4.2.4. Pengujian Hipotesis/ Uji Regresi .....	36

#### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Responden Penelitian .....	40
4.2. Hasil Penelitian .....	43
4.2.1. Statistik Deskriptif .....	43
4.2.1.1. Variabel Kualitas Pelayanan Pada Pelanggan Outlet ..	44
4.2.1.2. Variabel Nilai Yang Dirasakan Pelanggan Outlet ....	46
4.2.1.3. Variabel Kinerja <i>Selling-In</i> .....	48
4.2.2. Uji Analisis Data .....	50
4.2.2.1. Uji Validitas .....	50
4.2.2.2. Uji Reliabilitas .....	52
4.2.3. Uji Asumsi Klasik .....	52
4.2.3.1. Uji Multikolonieritas .....	53
4.2.3.2. Uji Normalitas .....	54
4.2.3.3. Uji Heterokedastisitas .....	56
4.2.4. Analisis Regresi Berganda .....	58
4.2.5. Pengujian Hipotesis .....	60
4.2.5.1. Pengujian Hipotesis Secara Simultan (uji F) .....	60
4.2.5.2. Pengujian Hipotesis Secara Parsial (uji t) .....	61
4.2.5.3. Koefisien Determinasi .....	62
4.3. Pengujian Hipotesis Penelitian .....	63
4.3.1. Pengujian Hipotesis 1 (H1) .....	64
4.3.2. Pengujian Hipotesis 2 (H2) .....	64

#### BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN

5.1. Kesimpulan Pengujian Hipotesis Penelitian .....	65
5.1.1. Simpulan Hipotesis 1 (H1) .....	65

5.1.2. Simpulan Hipotesis 2 (H2) .....	66
5.2. Kesimpulan Masalah Penelitian .....	66
5.3. Implikasi Kebijakan .....	68
5.3.1. Implikasi Teoritis .....	68
5.3.2. Implikasi Manajerial .....	69
5.4. Keterbatasan Penelitian .....	73
5.5. Agenda Penelitian Mendatang .....	73

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN