

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan Pembimbing.....	ii
Halaman Pengesahan Skripsi	iii
Halaman Motto dan Persembahan.....	iv
Halaman Keaslian Karya	v
Halaman Persetujuan Unggah Karya Tulis	vi
Abstraksi	vii
<i>Abstract</i>.....	viii
Kata Pengantar	ix
Daftar Isi	xi
Daftar Tabel.....	xiv
Daftar Gambar	xv
Daftar Lampiran	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Metode Penelitian.....	9

F. Sistematika Penulisan	15
BAB II LANDASAN TEORI	17
A. Pemasaran	17
B. Manajemen Pemasaran.....	21
C. Kualitas Pelayanan	22
D. Kepuasan Konsumen.....	27
E. Penelitian Terdahulu	28
F. Kerangka Pemikiran.....	29
BAB III GAMBARN UMUM PERUSAHAAN.....	31
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	31
B. Visi dan Misi Toko Asan Jaya	31
C. Lokasi Toko Asan Jaya	32
D. Aktivitas Perusahaan dan Aktivitas Pemasaran	32
E. Struktur Organisasi Toko Asan Jaya.....	33
F. Wewenang dan Tanggung Jawab Toko Asan Jaya	34
G. Gambaran Kualitas Pelayanan di Toko Asan Jaya	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	37
A. Analisis Identitas Responden	37
B. Pengujian Validitas dan Relibilitas	42
C. Pengujian Deskriptif Jawaban Responden	47
D. Pengujian Asumsi Klasik	50

E. Pengujian Hipotesis.....	52
F. Analisis Regresi Berganda	55
G. Pengujian Koefisien Determinasi.....	56
H. Pembahasan	57
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	60
A. Simpulan	60
B. Saran.....	61
C. Kelemahan Penelitian.....	62

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pendapatan Kotar Toko Asan Jaya 2013 -2015	4
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	37
Tabel 4.2 Usia Responden	38
Tabel 4.3 Pendidikan Responden	39
Tabel 4.4 Pekerjaan Repsonden	40
Tabel 4.5 Pendapatan Responden.....	40
Tabel 4.6 Status Pernikahan	41
Tabel 4.7 Frekuensi Kunjungan Responden	42
Tabel 4.8 Uji Validitas 30 responden.....	43
Tabel 4.9 Uji Validitas 97 Responden	44
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas 30 Responden	46
Tabel 4.11 Uji Relibilitas 97 Responden	46
Tabel 4.12 Analisis Deskriptif Jawaban Responden	47
Tabel 4.13 Uji Normalitas	50
Tabel 4.14 Uji Multikolinieritas.....	51
Tabel 4.15 Uji Heteroskedastisitas	52
Tabel 4.16 Uji F	53
Tabel 4.17 Uji t	53
Tabel 4.18 Analisis Regresi Berganda.....	55
Tabel 4.19 Koefisien Determinasi	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	30
Gambar 3.1 Struktur Organisasi.....	33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Hasil Wawancara
Lampiran 2	Surat Pengantar Kuisioner
Lampiran 3	Tabel Krejcie.....
Lampiran 4	Validitas 30 Responden
Lampiran 5	Reliabilitas 30 Responden
Lampiran 6	Identitas 97 Responden
Lampiran 7	Jawaban 97 Responden
Lampiran 8	Validitas dan Reliabilitas 97 Responden
Lampiran 9	Koefisien Determinasi.....
Lampiran 10	Uji F.....
Lampiran 11	Analisis Regresi Berganda
Lampiran 12	Normalitas
Lampiran 13	Multikolinieirtas
Lampiran 14	Heteroskedastisitas
Lampiran 15	Tabulasi Jawaban Responden
Lampiran 16	Kartu Bimbingan Skripsi