

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xv
RIWAYAT HIDUP	xvi
ABSTRAK	xviii
ABSTRAK	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	13
C. Tujuan Penelitian	14
D. Kegunaan Penelitian.....	15
BAB II PENELITIAN TERDAHULU, LANDASAN TEORI, KERANGKA BERPIKIR DAN HIPOTESIS.....	19
A. Penelitian Terdahulu	19
B. Landasan Teori.....	23
1. Kualitas Pelayanan	23
2. Promosi	33
3. Volume Penjualan	40
C. Kerangka Berpikir.....	43
D. Hipotesis.....	48
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	49
A. Obyek Penelitian	49
B. Metode Penelitian.....	49
C. Jenis Penelitian.....	50
D. Populasi dan Sampel	50
1. Populasi.....	50

2. Sampel.....	51
E. Teknik Pengumpulan Data.....	52
1. Dokumentasi (Documentation)	52
2. Studi Kepustakaan	52
3. Observasi.....	52
4. Browser	53
5. Kuesioner	53
F. Jenis dan Sumber Data.....	54
G. Operasional Variabel.....	55
1. Variabel Independen	55
2. Variabel Dependen.....	55
H. Uji Validasi dan Reabilitas (Penelitian Kuantitatif).....	58
1. Uji Validitas	58
2. Uji Reabilitas.....	59
I. Teknik Analisis Data.....	60
1. Analisis Deskriptif.....	60
2. Analisis Regresi.....	60
3. Analisis Korelasi.....	63
4. Analisis Determinasi	65
5. Analisis Uji Hipotesis	66
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	71
A. Hasil Penelitian	71
1. Gambaran Umum PT. Shafira Laras Persada Bandung	71
2. Sejarah Singkat PT Shafira Laras Persada Bandung	72
3. Visi dan Misi PT Shafira Laras Persada Bandung.....	73
4. Logo PT Shafira Laras Persada	74
5. Profil PT Shafira Laras Persada Bandung	75
6. Struktural Pengurus PT Shafira Laras Persada Bandung	76
B. Pembahasan Hasil Deskriptif Responden	77
1. Responden Berdasarkan Usia	77
2. Responden Berdasarkan Profesi.....	78
C. Pembahasan Analisis Deskriptif	78
1. Deskripsi Variabel (X-I) Kualitas Pelayanan.....	79

2.	Deskripsi Variabel (X-II) Kebijakan Promosi	88
3.	Deskripsi Variabel (Y) Volume Penjualan	96
D.	Hasil Uji Kualitas Data	99
1.	Hasil Uji Validitas	99
2.	Hasil Uji Reliabilitas	102
3.	Analisis Regresi Linier	104
4.	Hasil Uji Korelasi	109
5.	Hasil Uji Hipotesis	111
6.	Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R ²)	114
E.	Pembahasan	115
1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan (X ₁) terhadap Volume Penjualan (Y) produk clothing PT Shafira Laras Persada Bandung	115
2.	Pengaruh Kebijakan Promosi (X ₂) terhadap Volume Penjualan (Y) produk clothing PT Shafira Laras Persada Bandung	117
3.	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kebijakan Promosi terhadap Volume Penjualan produk clothing PT Shafira Laras Persada Bandung	118
BAB V PENUTUP		121
A.	Kesimpulan	121
B.	Saran	122
DAFTAR PUSTAKA		124
LAMPIRAN- LAMPIRAN		128

DAFTAR GAMBAR

No:	Keterangan	Hal
2.1	Kerangka Berfikir Pengaruh antara Variabel Penelitian.....	47
4.1	Logo <i>Shafira Corporation</i>	71
4.2	Arti Hijau dalam logo <i>Shafira Corporation</i>	72
4.3	Struktur Organisasi <i>Shafira Corporation</i>	73



DAFTAR TABEL

No:	Keterangan	Hal
1.1.	Program Kualitas Pelayanan.....	6
1.2.	Data Penjualan Busana Muslim Shafira Menurut Survey Top Brand Award selama lima tahun.....	9
1.3.	Cabang- cabang PT Shafira Laras Persada (Showroom Shafira Yang tersebar di seluruh Indonesia dan Malaysia).....	12
1.4.	Daftar Harga Produk PT Shafira Laras Persada Bandung.....	13
2.1	Perbandingan Penelitian terdahulu.....	20
3.1	Variabel dan Indikator.....	55
3.2	Nilai Kriteria Hubungan Korelasi.....	63
4.1	Jumlah Responden Berdasarkan Usia.....	75
4.2	Jumlah Responden Berdasarkan Profesi.....	76
4.3	Sarana seperti ruang ganti, ruang tunggu dapat digunakan dengan Baik.....	77
4.4	Karyawan secara ramah dan profesional dalam melayani Pelanggan.....	77
4.5	Fasilitas dan Pelayanan yang diberikan sudah sesuai, seperti adanya transaksi pembayaran non- tunai (m-banking).....	78
4.6	Pelayanan sudah sesuai dengan yang diharapkan.....	79
4.7	Karyawan peduli dan ramah terhadap konsumen.....	79

4.8	Memberikan respon secara tepat terhadap kebutuhan konsumen....	80
4.9	Penyampaian informasi diberikan dengan jelas.....	81
4.10	Karyawan bersedia membantu keperluan pelanggan.....	81
4.11	Responden yang dilakukan dengan baik apabila terjadi Complain.....	82
4.12	Jaminan keamanan sudah sesuai harapan pelanggan.....	83
4.13	Penanganan terhadap keluhan diberikan dengan baik.....	83
4.14	Penggunaan Jasa memberikan dukungan dan Kerjasama terhadap pengguna layanan.....	84
4.15	Karyawan memberikan perhatian pernah terhadap Pengguna layanan.....	85
4.16	Staf/ Pegawai secara pribadi memberikan perhatian dan akrab pada konsumen.....	85
4.17	Penggunaan pelayanan mengutamakan kepentingan Pengguna produk.....	86
4.18	Hanya RP. 35.000 Pengunjung dapat memiliki Produk Clothing PT Shafira Laras Persada Bandung.....	87
4.19	Selalu terkenal elegan dan PT Shafira Laras Persada Bandung terkenal busana muslim terbaik.....	87
4.20	Memberikan discount kepada Pengunjung PT Shafira Laras Persada Bandung pada event- event tertentu.....	88
4.21	Memberikan paket harga kepada pengunjung yang membeli lebih dari 3 setel.....	89

4.22	Pemerintahan Kabupaten Bandung bekerjasama dengan Pengelola untuk mempromosikan PT Shafira Laras Persada Bandung.....	89
4.23	Saat acara tahunan di PT Shafira Laras Persada Bandung sering terlihat di media sosial seperti ig (Intagram) yang meliputi siaran langsung tersebut.....	90
4.24	Sering terlihat wartawan dari TV yang meliputi PT Shafira Laras Persada Bandung.....	91
4.25	Pihak Pengelola PT Shafira Laras Persada Bandung Mempersilahkan masyarakat untuk berkunjung sekitar PT Shafira Laras Persada Bandung.....	92
4.26	Banyak pengunjung dari luar kota kabupaten bandung yang berkali-kali berkunjung ke PT Shafira Laras Persada Bandung.....	92
4.27	Dari tahun ke tahun pembeli produk clothing PT Shafira Laras Persada Bandung semakin meningkat.....	93
4.28	PT Shafira Laras Persada Bandung diperkenalkan oleh masyarakat langsung melalui pembelian produk PT Shafira Laras Persada Bandung.....	94
4.29	PT Shafira Laras Persada Bandung menampilkan karakteristik produk pecinta clothing busana muslim zaman sekarang.....	95
4.30	Saya merasa harga Produk di PT Shafira Laras Persada Bandung sesuai dengan kualitas.....	95
4.31	PT Shafira Laras Persada Bandung menampilkan jenis- jenis pasar fashion clothing busana muslim dikalangan anak muda.....	96

4.32	Saya merasa stock produk clothing PT Shafira Laras Persada Bandung sangat terbatas dan selalu up to date produknya.....	97
4.33	Hasil Uji Validitas.....	98
4.34	Statistik Deskriptif Jumlah Pengaruh Kualitas Pelayanan, dan Kebijakan Promosi, dan Volume Penjualan.....	99
4.35	Tingkat Reliabilitas berdasarkan Nilai Alpha.....	101
4.36	Hasil Uji Reliabilitas Variabel X_1	101
4.37	Hasil Uji Reliabilitas Variabel X_2	102
4.38	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y	102
4.39	Analisis Regresi Linier Sederhana Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Volume Penjualan.....	103
4.40	Analisis Regresi Linier Sederhana Pengaruh Kebijakan Promosi terhadap Volume Penjualan.....	104
4.41	Hasil Analisis Regresi Berganda.....	105
4.42	Hasil Uji Korelasi.....	107
4.43	Hasil Uji Signifikan Parsial (Uji t).....	109
4.44	Hasil Uji Signifikan Simultan (Uji f).....	111
4.45	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	112

DAFTAR LAMPIRAN



NO	Keterangan	Hal
1.1.	Lampiran Kuesioner Penelitian.....	120
1.2.	Lampiran Hasil Kuesioner Penelitian.....	126
1.3.	Perhitungan Hasil Validitas dan Reliabilitas.....	135
1.4.	Analisis Regresi Berganda.....	137
1.5.	Uji Korelasi.....	138

