

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR COVER/JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME .....</b>	<b>iv</b>
<b>BUKTI HASIL PENGECEKAN SIMILIARITY .....</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR PEDOMAN TRANSLITERASI.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP PENELITI.....</b>	<b>viii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xxi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Identifikasi dan Pertanyaan Penelitian .....	24
1. Identifikasi Masalah .....	24
2. Rumusan Masalah .....	25
C. Tujuan Penelitian.....	26
D. Manfaat Penelitian .....	26
1. Manfaat Akademik .....	27
2. Manfaat Praktis .....	27
E. Batasan Penelitian .....	28
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>29</b>
A. Kajian Penelitian Terdahulu .....	29
B. Konsep dan Teori.....	37
1. Manajemen .....	38
2. Manajemen Pemasaran.....	40
3. Pengendalian Mutu.....	45

4. Jaminan Mutu.....	49
5. Reputasi.....	52
6. Penjualan.....	56
C. Kerangka Berpikir.....	65
D. Hipotesis.....	70
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>71</b>
A. Metode dan Pendekatan Penelitian.....	71
1. Metode Penelitian .....	71
2. Pendekatan Penelitian .....	72
B. Jenis dan Sumber Data.....	72
1. Jenis Data .....	72
2. Sumber Data.....	73
C. Populasi dan Sampel .....	74
1. Populasi.....	74
2. Sampel.....	74
D. Operasional Variabel Penelitian .....	75
E. Teknik Pengumpulan Data .....	79
1. Observasi.....	79
2. Studi Literatur .....	79
3. Kuesioner .....	79
F. Teknik Analisis Data .....	80
1. Uji Analisis Statistik Deskriptif.....	81
2. Uji Instrumen.....	82
3. Uji Asumsi Klasik.....	84
4. Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	89
5. Uji Hipotesis .....	90
6. Uji Koefisien Determinasi.....	92
G. Tempat dan Jadwal Penelitian .....	93

<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>94</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	94
1. Sejarah PT. Megaduta Artha Megah.....	94
2. Pratinjau PT. Megaduta Artha Megah .....	96
3. Visi dan Misi serta Motto PT. Megaduta Artha Megah.....	99
4. Struktur Organisasi PT. Megaduta Artha Megah.....	100
5. Logo PT. Megaduta Artha Megah .....	101
6. Konsep Perolehan Data (KPD) .....	101
B. Analisis Pengendalian Mutu, Jaminan Mutu, dan Reputasi Terhadap Penjualan .....	107
1. Hasil Analisis Karakteristik Responden.....	108
2. Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	114
3. Hasil Uji Instrumen .....	123
4. Hasil Analisis Uji Asumsi Klasik .....	130
5. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	139
6. Hasil Uji Hipotesis .....	141
7. Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	151
C. Pembahasan Hasil Penelitian .....	153
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>159</b>
A. Kesimpulan .....	159
B. Saran .....	160
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>162</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>168</b>