

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iii
RIWAYAT HIDUP	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi dan Perumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian:	8
D. Manfaat Penelitian:	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
A. Kajian Peneliti Terdahulu	12
B. Konsep dan Teori	17
1. Manajemen	18
2. Manajemen Pemasaran	22
3. Kualitas Pelayanan	27
4. Keputusan Pembelian	31
5. Kepuasan Pelanggan	35
C. Kerangka Berpikir	41
D. Hipotesis	45
BAB III METODE PENELITIAN	46
A. Metode dan Pendekatan	46
B. Jenis dan Sumber data	47
C. Populasi dan Sempel	48

D. Operasional Variabel.....	51
E. Teknik Pengumpulan Data.....	55
F. Teknik Analisis Data.....	57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	64
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	64
B. Analisis Data.....	69
1. Analisis Statistik Deskriptif.....	69
2. Uji Korelasi.....	81
3. Uji Validitas.....	83
4. Uji Reliabilitas.....	85
5. Uji Hipotesis.....	87
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	92
BAB V PENUTUP.....	96
A. Kesimpulan.....	96
B. Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA.....	99
LAMPIRAN.....	102

