

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|---------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| SURAT PERNYATAAN | iv |
| HALAMAN MOTTO | v |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| ABSTRAK | ix |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR TABEL | xiv |
| DAFTAR GAMBAR | xv |
| | |
| BAB I : PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 7 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 7 |
| D. Kegunaan Hasil Penelitian | 8 |
| E. Sistematika Penulisan..... | 8 |
| | |
| BAB II : LANDASAN TEORI | |
| A. Manajemen Pemasaran..... | 10 |
| 1. Pengertian Pemasaran | 10 |
| 2. Fungsi Pemasaran..... | 11 |
| B. <i>Personal Selling</i> | 12 |
| 1. Pengertian <i>Personal Selling</i> | 12 |
| 2. <i>Word of Mouth (WoM)</i> | 14 |
| C. Keputusan Pembelian..... | 19 |
| 1. Keputusan Pembelian Menurut Islam | 19 |

| | |
|---|----|
| 2. Pengertian Keputusan Pembelian | 22 |
| 3. Pentingnya Memahami Model Keputusan Pembelian Konsumen..... | 24 |
| 4. Pengambilan Keputusan Pembelian | 25 |
| 5. Tahap Keputusan Pembelian | 26 |
| 6. Dimensi dan Indikator Keputusan Pembelian | 28 |
| D. Hasil Penelitian Terdahulu | 28 |
| E. Kerangka Berfikir..... | 32 |
| F. Hipotesis Penelitian..... | 33 |
| 1. Pengaruh <i>Personal Selling</i> terhadap Keputusan Penggunaan Jasa | 34 |
| 2. Pengaruh <i>Word of Mouth Communication</i> terhadap Keputusan Penggunaan Jasa..... | 34 |
| 3. Pengaruh <i>Personal Selling</i> Dan <i>Word of Mouth Communication</i> Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa | 35 |

BAB III : METODE PENELITIAN

| | |
|---|----|
| A. Jenis dan Pendekatan Penelitian..... | 36 |
| B. Jenis dan Sumber Data | 36 |
| C. Teknik Pengumpulan Data..... | 37 |
| D. Tahap Pengolahan Data..... | 38 |
| E. Populasi dan Sampel | 39 |
| F. Tata Variabel Penelitian | 40 |
| G. Definisi Operasional..... | 41 |
| H. Uji Instrumen Penelitian | 42 |
| I. Uji Asumsi Klasik..... | 45 |
| J. Teknik Analisis Data..... | 47 |

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

| | |
|---|----|
| A. Gambaran Umum Rahayu <i>Tour and Travel</i> Kudus | 51 |
| 1. Sejarah Berdirinya Rahayu <i>Tour and Travel</i> Kudus | 51 |

| | |
|--|----|
| 2. Produk Rahayu <i>Tour And Travel</i> Kudus | 54 |
| 3. Struktur Organisasi Rahayu <i>Tour and Travel</i> | 55 |
| B. Gambaran Umum Subyek Penelitian | 56 |
| 1. Jenis Kelamin Responden | 57 |
| 2. Umur Responden | 57 |
| 3. Pendidikan Responden | 58 |
| C. Deskripsi Hasil Penelitian | 58 |
| 1. <i>Personal selling</i> (X1)..... | 59 |
| 2. <i>Word of mouth</i> (X2)..... | 60 |
| 3. Keputusan penggunaan jasa (Y) | 60 |
| D. Uji Asumsi Klasik | 60 |
| 1. Uji Multikolinieritas | 60 |
| 2. Uji Heterokedastisitas | 61 |
| 3. Uji Autokorelasi | 62 |
| 4. Uji Normalitas | 62 |
| E. Hasil Analisis Statistik | 64 |
| 1. Analisis Regresi Linier Berganda | 64 |
| 2. Uji t | 66 |
| 3. Uji Statistik F..... | 67 |
| 4. Koefisien Determinasi | 67 |
| F. Pembahasan | 68 |
| 1. Pengaruh <i>personal selling</i> terhadap keputusan penggunaan jasa | 68 |
| 2. Pengaruh <i>word of mouth communication</i> terhadap keputusan penggunaan jasa..... | 69 |
| 3. Pengaruh <i>personal selling dan word of mouth communication</i> terhadap keputusan penggunaan jasa | 71 |
| | |
| BAB V : PENUTUP | |
| A. Kesimpulan | 73 |
| B. Implikasi Penelitian..... | 73 |

| | |
|---------------------------------|----|
| C. Keterbatasan Penelitian..... | 74 |
| D. Saran | 74 |
| E. Penutup..... | 75 |

DAFTAR PUSTAKA

RIWAYAT HIDUP PENULIS

LAMPIRAN-LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

| Tabel | Halaman |
|---|---------|
| 3.1 Definisi Operasional | 41 |
| 3.2 Hasil Uji Validitas | 42 |
| 3.3 Hasil Uji Validitas | 43 |
| 3.4 Hasil Uji Validitas | 43 |
| 3.5 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen | 44 |
| 3.6 Kaidah Pengambilan Keputusan Uji Autokorelasi | 47 |
| 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 57 |
| 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur | 57 |
| 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan | 58 |
| 4.4 Data Hasil Penelitian | 59 |
| 4.5 Hasil Uji Multikolinieritas | 61 |
| 4.6 Hasil Uji Autokorelasi | 62 |
| 4.7 Nilai Koefisien Regresi | 64 |
| 4.8 Hasil Uji t | 66 |
| 4.9 Hasil Uji Statistik F | 67 |
| 4.10 Hasil Koefisien Determinasi | 68 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|---|---------|
| Gambar 2.1 Kerangka Berfikir..... | 33 |
| 4.1 Struktur Organisasi Rahayu <i>Tour and Travel</i> | 56 |
| 4.2 Hasil Uji Heterokedastisitas..... | 61 |
| 4.3 Hasil Uji Normalitas | 63 |
| 4.4 Hasil Uji Normalitas | 64 |

