

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Sistematika Penulisan Skripsi	7
BAB II : KAJIAN PUSTAKA	
A. Total Quality Manajemen	9
B. Promosi	11
C. Kualitas Layanan	19
D. Keputusan Pembelian	25
E. Hasil Penelitian Terdahulu	31
F. Kerangka Teoritik	34
G. Hipotesis	35
BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan Penelitian	36
B. Jenis dan Sumber Data	36
C. Populasi dan Sampel	37

D. Penentuan Jumlah Sampel	38
E. Teknik Sampling.....	38
F. Teknik Pengumpulan Data	39
G. Operasional Variabel	40
H. Teknik Uji Validitas dan Reliabel	42
I. Uji Asumsi Klasik	44
J. Uji Statistik.....	46

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Variabel Penelitian	49
B. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	55
C. Uji Asumsi Klasik	60
D. Hasil Uji Statistik (Hipotesis).....	65
E. Pembahasan	68
F. Kontribusi Penelitian	71

BAB V : PENUTUP

A. Kesimpulan.....	72
B. Saran	73

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT PENDIDIKAN PENELITI

DAFTAR TABEL

Tabel. 4.1.	Hasil Skor Kuesioner Variabel Promosi (X1)	49
Tabel. 4.2.	Hasil Skor Kuesioner Variabel Kualitas Layanan (X2)	51
Tabel. 4.3.	Hasil Skor Kuesioner Variabel Keputusan Pembelian (Y)	53
Tabel. 4.4.	Hasil Uji Validitas Instrumen Promosi.....	56
Tabel. 4.5.	Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Layanan.....	57
Tabel. 4.6.	Hasil Uji Validitas Instrumen Keputusan Pembelian	58
Tabel. 4.7.	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Promosi.....	59
Tabel. 4.8.	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Kualitas Layanan	59
Tabel. 4.9.	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Keputusan Pembelian	60
Tabel. 4.10.	hasil Uji Multikolinieritas.....	61
Tabel. 4.11.	Hasil Uji Autokorelasi.....	63
Tabel. 4.12.	Hasil Koefisien Determinasi.....	65
Tabel. 4.13.	Hasil Uji Partial (Uji t)	66
Tabel. 4.14.	Hasil Uji Simultan (Uji f).....	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar. 2.1. Kerangka Teoritik.....	34
Gambar. 4.1. Uji Heteroskedastisitas	62
Gambar. 4.2. Uji Normalitas (Probability Plot)	64
Gambar. 4.3. Uji Normalitas (Grafik Histogram)	64

