

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil J&T Express.....	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	2
1.3 Perumusan Masalah.....	8
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	8
1.6 Sistematika Penelitian	9
1.7 Waktu dan Periode Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Rangkuman Teori.....	11
2.1.1 Pemasaran.....	11
2.1.1.1 Pengertian Pemasaran	11

2.1.2 Perilaku Konsumen	13
2.1.3 Promosi.....	14
2.1.4. Kualitas Layanan (SERVQUAL).....	17
2.1.5. Keputusan Pembelian	20
2.2 Penelitian Terdahulu	23
2.4 Hipotesis penelitian.....	34
BAB III METODE PENELITIAN.....	36
3.1. Jenis Penelitian.....	36
3.2 Variabel Operasional dan Skala Pengukuran.....	37
3.2.1 Variabel Operasional.....	37
3.2.2 Skala Pengukuran.....	43
3.4. Populasi dan Sampel	45
3.4.1 Populasi.....	45
3.4.2 Sampel.....	45
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.5.1 Data Primer	46
3.5.2 Data Sekunder	47
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	47
3.6.1 Uji Validitas	47
3.6.2 Uji Reliabilitas	49
3.7 Teknik Analisis Data.....	49
3.7.1. Method of Successive Interval (MSI)	49
3.7.2 Uji Asumsi Klasik.....	50
3.7.3 Analisis Linear Berganda.....	51
3.7.4 Parsial (Uji t)	52
3.7.5 Uji Simultan (Uji f)	53

3.7.6 Koefisien Determinasi.....	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	55
4.1 Pengumpulan Data	55
4.2 Karakteristik Responden	55
4.2.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	56
4.2.2 Karakteristik Berdasarkan Usia.....	56
4.2.3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	57
4.3 Hasil Penelitian	58
4.4 <i>Method of Successive Interval</i> (MSI).....	58
4.5 Uji Asumsi Klasik.....	58
4.5.1 Uji Normalitas.....	58
4.5.2 Uji Multikolinearitas	61
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas.....	61
4.6 Uji Analisis Linear Berganda.....	62
4.7 Uji T.....	64
4.8 Uji F.....	65
4.9 Uji Koefisien Determinasi	66
4.10 Pembahasan Hasil Penelitian	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	71
5.1 Kesimpulan	71
5.2 Saran.....	71
5.2.1 Saran Bagi J&T Express	71
5.2.2 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya	72
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN.....	77