

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Perusahaan MNC Play	1
1.1.2 Logo MNC Play	1
1.1.3 Visi dan Misi MNC Group.....	2
1.1.4 Struktur Organisasi	3
1.1.5 Bidang Layanan MNC Play	3
1.2 Latar Belakang Penelitian	4
1.3 Perumusan Masalah	16
1.4 Tujuan Penelitian	16
1.5 Kegunaan Penelitian	16
1.5.1 Aspek Teoritis	17
1.5.2 Kegunaan Praktis	17
1.6 Sistematika Penulisan	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	19
2.1 Landasan Teori.....	19
2.1.1 Pengertian Pemasaran	19
2.1.2 Keputusan Pembelian.....	19
2.1.3 Dimensi Keputusan Pembelian	21
2.1.4 Kualitas Pelayanan	22
2.1.5 Dimensi Kualitas layanan	22

2.1.6 <i>Brand Equity</i>	23
2.1.7 Dimensi <i>Brand Equity</i>	24
2.2 Hubungan Antar Variabel	25
2.2.1 Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian	25
2.2.2 Hubungan <i>Brand Equity</i> Terhadap Keputusan Pembelian.....	25
2.3 Penelitian Terdahulu	26
2.3.1 Skripsi Terdahulu	27
2.3.2 Jurnal Nasional.....	31
2.3.3 Jurnal Internasional	35
2.4 Kerangka Pemikiran.....	39
2.5 Hipotesis Penelitian.....	41
2.6 Ruang Lingkup Penelitian.....	41
BAB III METODE PENELITIAN	42
3.1 Jenis Penelitian.....	42
3.2 Operasional Variabel dan Skala Pengukuran	42
3.2.1 Operasional Variabel.....	42
3.2.2 Skala Pengukuran.....	45
3.3 Tahapan Penelitian	46
3.4 Populasi dan Sampel	47
3.4.1 Populasi	47
3.4.2 Sampel.....	47
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel	48
3.5 Pengumpulan Data	49
3.5.1 Data Primer	49
3.5.2 Data Sekunder	49
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	50
3.6.1 Uji Validitas	50
3.6.2 Uji Reabilitas.....	51
3.6.3 <i>Method of Successive Interval</i>	52
3.7 Teknik Analisis Data.....	53
3.7.1 Analisis Deskriptif	53
3.7.2 Uji Asumsi Klasik.....	55
3.7.3 Analisis Regresi Linier Berganda	56

3.7.4 Pengujian Hipotesis.....	57
3.7.5 Koefisien Determinasi.....	59
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	60
4.1 Pengumpulan Data	60
4.2 Karakteristik Responden	60
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	61
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	62
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan perbulan.....	62
4.3 Hasil Penelitian	63
4.3.1 Analisis Deskriptif	64
4.3.2 <i>Method of Successive Internal</i> (MSI).....	73
4.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	73
4.3.4 Analisis Regresi Linier Berganda	77
4.3.5 Uji Hipotesis	78
4.5 Pembahasan Hasil penelitian	81
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	84
5.1 Kesimpulan	84
5.2 Saran.....	84
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan.....	84
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya.....	85
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN.....	91