

# DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	1
BAB I PENDAHULUAN.....	2
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	2
1.1.1 Profil Perusahaan.....	2
1.1.2 Visi Misi.....	2
1.1.3 Logo Perusahaan.....	3
1.2 Latar Belakang.....	3
1.3 Rumusan Masalah.....	12
1.4 Tujuan Penelitian.....	13
1.5 Kegunaan Penelitian.....	13
1.5.1 Lingkup Teoritis.....	13
1.5.2 Lingkup Praktis.....	13
1.6 Waktu dan Periode Penelitian.....	13
1.7 Sistematika Penelitian.....	13
BAB II LANDASAN TEORI.....	15
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian.....	15
2.1.1 Landasan Teori.....	15
2.1.2 Promosi.....	16
2.1.3 Kualitas Layanan.....	19
2.1.4 Kepuasan Konsumen.....	21
2.1.5 Marketing.....	24
2.1.6 Marketing Mix.....	24
2.2 Penelitian Terdahulu.....	25
2.2.1 Penelitian Terdahulu Skripsi.....	25
2.2.2 Penelitian Terdahulu Jurnal Nasional.....	34
2.2.3 Penelitian Terdahulu Jurnal Internasional.....	44
2.3 Kerangka Pemikiran.....	47
2.4 Hipotesis Penelitian.....	48

2.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	48
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>50</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	50
3.2 Variabel Penelitian .....	50
3.2.1 Variabel Bebas atau Independent (X) .....	50
3.2.2 Variabel Terikat .....	51
3.2.3 Operasional Variable.....	51
3.2.4 Skala Pengukuran.....	53
3.3 Tahapan Penelitian .....	53
3.4 Populasi dan Sampel .....	54
3.4.1 Populasi .....	54
3.4.2 Sample .....	54
3.4.3 Teknik Sampling .....	55
3.5 Pengumpulan Data .....	56
3.5.1 Data Primer .....	56
3.5.2 Data Sekunder.....	56
3.6 Uji Validitas dan Reabilitas .....	57
3.6.1 Uji Validitas.....	57
3.6.2 Uji Reabilitas .....	58
3.7 Teknik Analisis Data.....	59
3.7.1 Analisis Deskriptif .....	59
3.7.2 Uji Asumsi Klasik.....	61
3.7.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	61
3.7.4 Pengujian Hipotesis.....	62
3.7.5 Koefisien Determinasi.....	63
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>64</b>
4.1 Pengumpulan Data .....	64
4.2 Karakteristik Responden .....	64
4.2.1 Karakteristik berdasarkan usia.....	64
4.2.2 Karakteristik berdasarkan pernyataan “Apakah mempunyai kendaraan?” .....	65
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	65
4.2.4 Responden dari fakultas Telkom university .....	66
4.3 Hasil Penelitian.....	66
4.3.1 Analisis Deskriptif.....	67
4.3.2 Asumsi Klasik.....	92
4.3.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	96

4.3.4 Pengujian Hipotesis.....	96
4.3.5 Koefisien Determinansi .....	98
4.4 Analisa Hasil Pembahasan .....	99
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	102
5.1 Kesimpulan.....	102
5.2 Saran.....	102
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan.....	103
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya.....	104
DAFTAR PUSTAKA.....	105
LAMPIRAN.....	107