

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1 Gambaran Umum Ojek Penelitian</b> .....	<b>1</b>
1.1.1 Profil Perusahaan .....	1
1.1.2 Visi dan Misi CFC .....	2
1.1.3 Logo CFC.....	2
1.1.4 Produk - Produk CFC.....	2
1.2 Latar Belakang .....	4
1.3 Rumusan Masalah .....	14
1.4 Tujuan Penelitian.....	14
1.5 Kegunaan Penelitian .....	14
1.5.1 Kegunaan Teoritis.....	15
1.5.2 Kegunaan Praktis .....	15
1.6 Waktu dan Periode Penelitian .....	15
1.7 Sistematika Penulisan .....	15
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>16</b>
2.1 Rangkuman Teori .....	16
2.1.1 Manajemen Pemasaran .....	16
2.1.2 Kualitas Produk .....	17
2.1.3 Dimensi Kualitas Produk .....	17
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	18
2.1.5 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	19

2.1.6 Keputusan Pembelian.....	19
2.1.7 Dimensi keputusan pembelian.....	20
2.1.8 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian .....	21
2.1.9 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian.....	21
2.1.10 Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan pembelian.....	21
2.2. Penelitian Terdahulu .....	23
2.3 Kerangka Pemikiran .....	32
2.4 Hipotesis Penelitian .....	34
2.5 Ruang Lingkup penelitian.....	35
2.5.1 Variabel dan Sub Variabel .....	35
2.5.2 Subjek Penelitian .....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	38
3.2 Operasional Variabel dan Skala Pengukuran .....	38
3.2.1 Operasional Variabel .....	38
3.2.2 Skala Pengukuran .....	40
3.3 Populasi dan Sampel.....	41
3.3.1 Populasi.....	41
3.3.2 Sampel.....	41
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.4.1 Data Primer.....	43
3.4.2 Data Sekunder.....	43
3.5 Validitas dan Reliabilitas .....	44
3.5.1 Uji Validitas .....	44
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	46
3.6 Teknik Analisis Data .....	47

3.7 Uji Asumsi Klasik .....	49
3.8 Uji Regresi Linier Berganda .....	51
3.9 Uji Hipotesis.....	52
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>56</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>57</b>