

DAFTAR ISI

HALAMAN

LEMBAR PENGESAHAN	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah dan Rumusan Masalah	7
1. Batasan Masalah.....	7
2. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Penelitian Terdahulu	9
B. Uraian Teori	11
1. Teori Tentang kualitas pelayanan	11
a. Faktor-Faktor kualitas pelayanan	12
b. langkah-langkah sistem manajemen kualitas modern	14
2. Teori Tentang citra merek	15
a. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi citra merek	16
b. Indikator-Indikator citra merek	18

c. Tolak Ukur citra merek	20
3. Teori Tentang Promosi.....	20
a. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Promosi.....	22
b. Indikator Promosi	23
c. Tujuan Promosi.....	23
d. BauranPromosi	24
4. Teori Tentang Keputusan Pembelian	25
a. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi keputusan pembelian ..	27
b. Indikator-Indikator Yang Mempengaruhi keputusan pembelian	28
C. Kerangka Konseptual	29
D. Hipotesis.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Tempat Dan Waktu Penelitian	32
1. Tempat Penelitian	32
2. Waktu Penelitian.....	32
B. Populasi Dan Sampel	33
1. Populasi.....	33
2. Sampel	33
C.Devinisi Operasional Variabel.....	34
D.Jenis Dan Sumber Data.....	36
E. Teknik Pengumpulan Data.....	37
F.Uji Instrumen Penelitian.....	39
1. Uji Validitas Instrumen.....	39
2. Uji Realiabilitas Instrumen	39

G. Metode Analisis Data	40
1. Uji asumsi klasik	40
a. Uji Normalitas	40
b. Uji Heteroskedastisitas	41
c. Uji Multikolonieritas	41
d. Uji linieritas	42
2. Uji Parsial (uji t)	42
3. Uji Signifikan Simultan (uji f)	43
4. Koefisien Determinasi (R ²)	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	46
A. Hasil Penelitian	46
1. Sejarah Singkat Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE)	46
2. Visi, Misi, Dan Tujuan Sejarah Singkat Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE)	46
a. Visi Prodi STIE	46
b. Misi Prodi STIE	47
c. Tujuan Prodi STIE.....	47
3. struktur organisasi STIE Labuhanbatu	48
4. Analisis Karakteristik Responden.....	48
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	48
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
c. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	49
5. Uji Validitas	50
6. Uji Reliabilitas Instrumen	52
7. Metode Analisis Data.....	52

a. Uji Asumsi Klasik	52
1. Uji Normalitas	53
2. Uji Heterokedastisitas	53
3. Uji Multikoloniearitas.....	54
4. Uji Linearitas	55
7. Uji Parsial T	57
7. Uji Simultan F	59
7. Koefisien Determinan (R ²)	60
B. Pembahasan.....	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	66
A. Kesimpulan	66
B. Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	32
Tabel 3.2 Devinisi Operasional Variabel	35
Tabel 3.3 Instrumen Skala Likert.....	38
Tabel 4.1 Karakteristik Usia Responden	48
Tabel 4.2 Karakteristik Jenis Kelamin Responden	49
Tabel 4.3 Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden.....	49
Tabel 4.4 Uji Validitas Instrumen	50
Tabel 4.5 Uji reliabilitas Instrumen	52
Tabel 4.6 Uji Multikoloniearitas	55
Tabel 4.7 Uji Linearitas Keputusan Pembelian Terhadap Kualitas Pelayanan.....	56
Tabel 4.8 Uji Linearitas Keputusan Pembelian terhadap Citra Merek ...	56
Tabel 4.9 Uji Linearitas Keputusan Pembelian Terhadap Promosi	57
Tabel 4.10 Uji T Parsial.....	58
Tabel 4.11 Uji F Simultan.....	60
Tabel 4.12 Koefisien Determinasi (R²).....	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	30
Gambar 4.1 P P-Plot Uji Normalitas	53
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	: Pernyataan Kuesioner
Lampiran II	: Tabulasi Angket
Lampiran III	: Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan
Lampiran IV	: Hasil Uji Validitas Citra Merek
Lampiran V	: Hasil Uji Validitas Promosi
Lampiran VI	: Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian
Lampiran VII	: R Tabel
Lampiran VIII	: T Tabel
Lampiran IX	: F Tabel