

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	4
1.3. Batasan Masalah.....	5
1.4. Rumusan Masalah .....	5
1.5. Tujuan Penelitian.....	5
1.6. Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II  LANDASAN TEORI.....</b>	<b>7</b>
2.1. Uraian Teoritis.....	7
2.1.1. Pemasaran.....	7
2.1.1.1. Pengertian Pemasaran .....	7
2.1.1.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemasaran.....	8
2.1.1.2. Indikator Pemasaran .....	10
2.1.2. Kualitas Pelayanan .....	11
2.1.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	11

2.1.2.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Jasa .....	12
2.1.2.3. Indikator Kualitas Pelayanan .....	13
2.1.3. Volume Penjualan .....	14
2.1.3.1. Pengertian Volume Penjualan.....	14
2.1.3.2. Faktor Yang Mempengaruhi Volume Penjualan .....	15
2.1.3.3. Indikator Volume Penjualan .....	16
2.2. Penelitian Terdahulu .....	17
2.3. Kerangka Pemikiran .....	18
2.4. Hipotesis .....	20
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>22</b>
3.1. Lokasi dan Jadwal Penelitian .....	22
3.2. Populasi dan Sampel .....	22
3.3. Jenis dan Sumber Data .....	24
3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	24
3.5. Definisi Operasional Variabel .....	26
3.6. Teknik Analisis Data .....	27
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>31</b>
4.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	31
4.2. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	35
4.3. Hasil Penelitian .....	38
4.4. Analisis Data .....	41
4.5. Hasil Pengujian .....	46
4.6. Pembahasan.....	54
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>57</b>
5.1. Kesimpulan .....	57
5.2. Saran .....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	17
Tabel 3.1	Waktu Kegiatan Penelitian .....	21
Tabel 3.2.	Definisi Operasional Variabel .....	26
Tabel 4.1.	Hasil Uji Validitas Variabel Pemasaran .....	36
Tabel 4.2.	Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan .....	36
Tabel 4.3.	Hasil Uji Validitas Variabel Volume Penjualan .....	37
Tabel 4.4.	Hasil Uji Reliabilitas.....	38
Tabel 4.5.	Skala Likert.....	39
Tabel 4.6.	Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	39
Tabel 4.7.	Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	40
Tabel 4.8.	Distribusi Responden Berdasarkan Kelamin .....	40
Tabel 4.9.	Jawaban Responden Variabel Pemasaran (X1) .....	41
Tabel 4.10.	Tabulasi Jawaban Responden Variabel Pelayanan (X2) .....	42
Tabel 4.11.	Tabulasi Jawaban Responden Volume Penjualan (Y).....	44
Tabel 4.12.	Uji Multikolinearitas.....	47
Tabel 4.13	Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	49
Tabel 4.14.	Uji t .....	51
Tabel 4.15.	Uji F .....	53
Tabel 4.13.	Koefisien Determinasi .....	53

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	20
Gambar 4.1	Struktur Organisasi .....	33
Gambar 4.2	Hasil Uji Normalitas .....	43

