

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
UCAPAN TERIMA KASIH .....	iii
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	X
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	11
1.3 Rumusan Masalah .....	12
1.4 Tujuan Penelitian .....	13
1.5 Kegunaan Penelitian .....	13
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	15
2.1 Kajian Pustaka .....	15
2.1.1 Konsep Pemasaran Jasa.....	15
2.1.2 <i>Marketing Mix (Bauran Pemasaran)</i> .....	19
2.1.3 Kualitas Pelayanan .....	24
2.1.3.1 Pengertian Kualitas.....	24
2.1.3.2 Pengertian Pelayanan.....	26
2.1.3.3 Proses Pelayanan .....	28
2.1.3.4 Strategi Pelayanan.....	29

2.1.3.5 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	30
2.1.3.6 Indikator Kualitas Pelayanan.....	32
2.1.3.7 Konsep keputusan Pembelian.....	34
2.1.2.8 Peran Konsumen dalam Keputusan Pembelian ..	39
2.1.2.9 Tahap-tahap Pengambilan Keputusan Pembelian.....	39
2.1.2.10. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian.....	48
2.1.4 Resume Hasil Penelitian Terdahulu.....	50
2.2 Kerangka Pemikiran .....	51
2.3 Hipotesis .....	59
<b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Objek Penelitian .....	47
3.2 Metode Penelitian .....	47
3.2.1 Jenis dan Metode yang Digunakan .....	47
3.2.2 Operasionalisasi Variabel .....	51
3.2.3 Jenis dan Sumber Data .....	56
3.2.4 Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel .....	57
3.2.4.1 Populasi .....	57
3.2.4.2 Sampel .....	58
3.2.4.3 Teknik Penarikan Sampling.....	60
3.2.5 Teknik Pengumpulan Data .....	62
3.2.6 Pengujian Validitas dan Reliabilitas .....	63
3.2.6.1 Hasil Pengujian Validitas .....	63

3.2.6.2 Hasil Pengujian Reliabilitas .....	67
3.2.7 Teknik Analisis Data .....	69
3.2.7.1 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian .....	71
3.2.7.2 Rancangan Analisis Regresi Linier Sederhana ..	72
3.2.8 Rancangan Pengujian Hipotesis .....	76
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Hasil Penelitian .....	92
4.1.1 Profil Perusahaan .....	92
4.1.2 Karakteristik dan Pengalaman Responden terhadap <i>service quality wedding organizer</i> .....	96
4.1.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Demografi	96
4.1.2.2 Pengalaman Responden.....	105
4.1.3 Data Penelitian.....	111
4.1.3.1 Keputusan Menggunakan CV.Bonanza <i>wedding</i> <i>organizer</i> .....	142
4.1.3.2 Pengkategorian Variable Y Keputusan Menggunakan CV. Bonanza <i>wedding organizer</i> ...	156
4.2 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan	158
Menggunakan CV.Bonanza <i>wedding organizer</i> .....	158
4.2.1 Analisis Regresi.....	158
4.2.2 Analisis Kolerasi.....	160
4.2.3 Koefisien Determinasi.....	162

4.3 Uji Asumsi .....	164
4.3.1 Implikasi Penelitian Terhadap Pendidikan.....	166
4.3.1.1 Implikasi Penelitian Terhadap Penelitian SMK....	166
4.3.1.2 Implikasi Penelitian Terhadap Penelitian MB.....	170

**BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

5.1 Kesimpulan .....	176
5.2 Rekomendasi .....	177

**DAFTAR PUSTAKA .**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

