

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>	ii
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b>	iii
<b>ABSTRAK</b>	iv
<b><i>ABSTRACT</i></b>	v
<b>KATA PENGANTAR</b>	vi
<b>DAFTAR ISI</b>	viii
<b>DAFTAR TABEL</b>	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	xiv
<b>BAB I</b>	<b>PENDAHULUAN</b>
	1.1 Latar Belakang Masalah 1
	1.2 Rumusan Masalah 8
	1.3 Tujuan Penelitian 8
	1.4 Manfaat Penelitian 9
<b>BAB II</b>	<b>KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>
	2.1 Kajian Pustaka 10
	2.2 Review Penelitian Terdahulu 35
	2.3 Kerangka Pemikiran 43
	2.4 Hipotesis 46
<b>BAB III</b>	<b>OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN</b>
	3.1 Objek dan Ruang Lingkup Penelitian 47
	3.2 Metode Penelitian 47
	3.3 Operasionalisasi Variabel Penelitian 49
	3.4 Metode Penentuan Populasi atau Sampel 52
	3.5 Prosedur Pengumpulan Data 54
	3.6 Metode Analisis 55

	3.6.1 Uji Instrumen	55
	3.6.3 Uji Asumsi Dasar	57
	3.6.4 Uji Asumsi Klasik	58
	3.6.5 Analisis Regresi Berganda	60
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
	4.1 Deskripsi Unit Analisis	63
	4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
	4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	64
	4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	66
	4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usaha	67
	4.1.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Per bulan Untuk Pemasangan iklan halaman dalam <i>full colour</i> di majalah Info Bekasi	68
	4.2. Hasil Penelitian dan Pembahasan	70
	4.2.1 Hasil Pengujian Instrumen	70
	4.2.2 Analisis Deskriptif	73
	4.2.3 Uji Asumsi	81
	4.2.4 Analisis Regresi Berganda	86
	4.3 Implikasi Manajerial	90
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
	5.1 Kesimpulan	96
	5.2 Saran	97
	5.2.1 Saran Operasional	97
	5.2.2 Saran Akademis	99
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR TABEL

<b>Nomor Tabel</b>	<b>Nama Tabel</b>	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1	Rekapitulasi Kritik dan Saran Majalah Info Bekasi	7
Tabel 2.1	Perbandingan Penelitian Terdahulu	42
Tabel 3.1	Operasionalisasi Tabel	49
Tabel 3.2	Jumlah Klien Majalah Info Bekasi	52
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	64
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usaha	67
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan untuk pemasangan iklan <i>full colour</i>	68
Tabel 4.5	Uji Validitas Variabel Kualitas Produk ( $X_1$ )	70
Tabel 4.6	Uji Validitas Variabel <i>Personal Selling</i> ( $X_2$ )	71
Tabel 4.7	Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan ( $Y$ )	71
Tabel 4.8	Uji Reliabilitas	72
Tabel 4.9	Nilai Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Produk ( $X_1$ )	74
Tabel 4.10	Nilai Analisis Deskriptif Variabel <i>Personal Selling</i> ( $X_2$ )	76
Tabel 4.11	Nilai Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan ( $Y$ )	79
Tabel 4.12	Uji Normalitas	81
Tabel 4.13	Uji Normalitas Residual	82
Tabel 4.14	Uji Linearitas	83
Tabel 4.15	Uji Multikolinearitas	84
Tabel 4.16	Uji Heterokedatisitas	85
Tabel 4.17	Koefisien variabel Kualitas Produk dan <i>Personal Selling</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	86
Tabel 4.18	Hasil Uji T	88

Tabel 4.19	Hasil Uji F variabel kualitas produk <i>dan personal selling</i> terhadap kepuasan pelanggan	89
Tabel 4.20	Analisis determinasi kualitas produk <i>dan personal selling</i> terhadap kepuasan pelanggan	90

## DAFTAR GAMBAR

<b>Nomor Gambar</b>	<b>Judul Gambar</b>	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1	<i>Individual Model and Service Decision</i>	16
Gambar 2.2	Pengertian Produk	18
Gambar 2.3	<i>Major Step in Effective Selling</i>	27
Gambar 2.4	Konsep Kepuasan Pelanggan	34
Gambar 2.5	Kerangka Pemikiran	46
Gambar 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	66

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian dan Jawaban Responden
Lampiran 2	Hasil SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas
Lampiran 3	Hasil SPSS Uji Asumsi
Lampiran 4	Hasil SPSS Regresi Berganda