

## 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>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan dan Batasan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
2.1 Kerangka Teori .....	7
2.1.1 Definisi Pemasaran .....	7
2.1.2 Pemasaran Jasa .....	8
2.1.3 Karakteristik Jasa.....	8
2.1.4 Bauran Pemasaran Jasa .....	9
2.1.5 Komunikasi Pemasaran .....	10
2.1.6 Unsur Komunikasi .....	11
2.1.7 Bauran Komunikasi Pemasaran .....	11
2.1.8 <i>Personal Selling</i> .....	12
2.1.9 Bentuk <i>Personal Selling</i> .....	13
2.1.10 Peran <i>Personal Selling</i> dalam Marketing MIX .....	13
2.1.11 Proses <i>Personal Selling</i> .....	13
2.1.12 Keunggulan dan Kelemahan <i>Personal Selling</i> .....	15
2.1.13 Perilaku Konsumen .....	15
2.1.14 Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen .....	16
2.1.15 Keputusan Pembelian .....	18
2.1.16 Peran Dalam Keputusan Membeli .....	18
2.1.17 Proses Keputusan Pembelian .....	19

2.2 Hasil Penelitian Yang Relevan .....	21
2.3 Kerangka Pemikiran .....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
3.1 Metode Penelitian .....	23
3.2 Subjek dan Objek Penelitian .....	23
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	23
3.4 Populasi dan Sampel.....	23
3.5 Jenis dan Sumber Data .....	25
3.6 Instrumen Penelitian .....	25
3.7 Definisi Operasional .....	26
3.8 Teknik Pengumpulan Data .....	28
3.8.1 Riset Lapangan ( <i>Field Research</i> ) .....	28
3.8.2 Riset Kepustakaan ( <i>Library Research</i> ) .....	28
3.9 Teknik Analisa Data .....	28
3.9.1 Uji Validitas .....	28
3.9.2 Uji Reliabilitas .....	29
3.9.3 Metode Tabulasi Sederhana .....	29
3.9.4 Metode Analisis Indeks .....	30
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>31</b>
4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	31
4.1.1 Sejarah Perusahaan .....	31
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan .....	31
4.1.3 Struktur Perusahaan .....	32
4.1.4 Bukan Penerima Upah (BPU) .....	32
4.2 Karakteristik Responden .....	34
4.3 Analisis Deskriptif Variabel .....	36
4.3.1 Distribusi Jawaban Responden Mengenai <i>Personal Selling</i> .....	36
4.3.2 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Keputusan Pembelian ..	41
4.4 Hasil Analisis Data .....	44
4.4.1 Uji Validitas .....	44
4.4.2 Uji Reliabilitas .....	45
4.5 Pembahasan .....	45
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>48</b>
5.1 Kesimpulan .....	48

5.2	Saran .....	49
-----	-------------	----

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**