

## DAFTAR ISI

|   |      |
|---|------|
| HALAMAN JUDUL.....                          | i    |
| HALAMAN PENGESAHAN.....                     | ii   |
| HALAMAN PERNYATAAN .....                    | iii  |
| KATA PENGANTAR .....                        | iv   |
| ABSTRAK .....                               | vii  |
| ABSTRACT .....                              | viii |
| DAFTAR ISI .....                            | ix   |
| DAFTAR GAMBAR .....                         | xiii |
| DAFTAR TABEL.....                           | xiv  |
| BAB I PENDAHULUAN .....                     | 1    |
| 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....    | 1    |
| 1.2 Latar Belakang Penelitian .....         | 2    |
| 1.3 Perumusan Masalah .....                 | 20   |
| 1.4 Pertanyaan Penelitian .....             | 21   |
| 1.5 Tujuan Penelitian .....                 | 21   |
| 1.6 Manfaat Penelitian .....                | 22   |
| 1.6.1 Kegunaan Akademis .....               | 22   |
| 1.6.2 Kegunaan Praktis .....                | 22   |
| 1.7 Ruang Lingkup Penelitian.....           | 23   |
| 1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir ..... | 23   |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....                | 24   |

|  |           |
|--|-----------|
| 2.1 Teori-Teori Terkait Penelitian dan Penelitian Terdahulu .....    | 24        |
| 2.1.1 Rangkuman Teori.....   | 24        |
| 2.1.1.1 Teori Pemasaran.....   | 24        |
| 2.1.1.2 Bauran Pemasaran (Marketing Mix).....                        | 24        |
| 2.1.1.3 Bauran Promosi (Promotion Mix).....                          | 27        |
| 2.1.1.4 Penjualan Personal (Personal Selling) .....                  | 29        |
| 2.1.1.4.1 Fungsi Personal Selling.....                               | 30        |
| 2.1.1.4.2 Strategi Pendekatan Individual dalam Personal Selling..... | 30        |
| 2.1.1.4.3 Langkah-Langkah Personal Selling .....                     | 32        |
| 2.1.1.5 Perilaku Konsumen (Consumer Behavior) .....                  | 35        |
| 2.1.1.5.1.1 Pengambilan Keputusan Konsumen .....                     | 36        |
| 2.1.1.5.1.2 Keputusan Pembelian (Purchase Decision) .....            | 40        |
| 2.1.2 Penelitian Terdahulu .....                                     | 42        |
| 2.2 Kerangka Pemikiran.....  | 54        |
| 2.3 Hipotesis Penelitian.....  | 57        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>                                | <b>58</b> |
| 3.1 Karakteristik Penelitian.....                                    | 58        |
| 3.2 Alat Pengumpulan Data .....                                      | 59        |
| 3.2.1 Variabel Penelitian .....                                      | 59        |
| 3.2.2 Skala Pengukuran.....  | 69        |
| 3.3 Tahapan Penelitian .....   | 70        |
| 3.4 Populasi dan Sampel .....  | 70        |
| 3.4.1 Populasi .....   | 70        |

|   |           |
|---|-----------|
| 3.4.2 Sampel .....  | 71        |
| 3.4.3 Teknik Sampling .....   | 72        |
| 3.5 Pengumpulan Data .....  | 73        |
| 3.5.1 Data Primer .....   | 73        |
| 3.5.2 Data Sekunder .....   | 73        |
| 3.6 Pengujian Hipotesis.....  | 74        |
| 3.6.1 Uji Validitas .....   | 74        |
| 3.6.2 Uji Reliabilitas .....  | 76        |
| 3.7 Teknik Analisis Data.....                                       | 78        |
| 3.7.1 Analisis Deskriptif .....                                     | 78        |
| 3.7.2 Method of Successive Interval (MSI) .....                     | 80        |
| 3.7.3 Analisis Korelasi Product Moment .....                        | 80        |
| 3.7.4 Uji Asumsi Klasik .....                                       | 81        |
| 3.7.4.1 Uji Normalitas .....  | 82        |
| 3.7.4.2 Uji Heteroskedastisitas .....                               | 83        |
| 3.7.5 Koefisien Determinasi.....                                    | 83        |
| 3.7.6 Analisis Regresi Linier Sederhana .....                       | 84        |
| 3.7.7 Uji Hipotesis (Uji t).....                                    | 85        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>                 | <b>87</b> |
| 4.1 Karakteristik Responden .....                                   | 87        |
| 4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....       | 88        |
| 4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....                 | 89        |
| 4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir ..... | 90        |

|  |            |
|--|------------|
| 4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....                | 91         |
| 4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan .....       | 92         |
| 4.2 Analisis Deskriptif .....  | 93         |
| 4.2.1 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Personal Selling (X).....    | 93         |
| 4.2.2 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keputusan Konsumen (Y) ..... | 97         |
| 4.3 Analisis Korelasi Product Moment .....                               | 99         |
| 4.4 Uji Asumsi Klasik .....  | 100        |
| 4.4.1 Uji Normalitas .....   | 100        |
| 4.4.2 Uji Heteroskedastisitas .....                                      | 102        |
| 4.5 Analisis Koefisien Determinasi .....                                 | 103        |
| 4.6 Analisis Regresi Linier Sederhana .....                              | 104        |
| 4.7 Uji Hipotesis (Uji t).....   | 105        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>                                   | <b>108</b> |
| 5.1 Kesimpulan .....   | 108        |
| 5.2 Saran .....  | 109        |
| 5.2.1 Saran Untuk PT Telkom Indonesia .....                              | 109        |
| 5.2.2 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya.....                            | 110        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>  | <b>111</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>  | <b>116</b> |