

## DAFTAR ISI

COVER	
LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
ABSTRAK .....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1    Gambaran Objek Penelitian .....	1
1.1.1    Sejarah Perusahaan.....	1
1.1.2    Logo Perusahaan.....	2
1.1.3    Visi Dan Misi Perusahaan .....	2
1.1.4    Produk Yang Dijual .....	3
1.1.5    Struktur Organisasi .....	5
1.2    Latar Belakang .....	6
1.3    Rumusan Masalah.....	12
1.4    Tujuan Penelitian .....	12
1.5    Kegunaan Penelitian .....	12
1.6    Sistematika Penulisan .....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1    Landasan Teori .....	14
2.1.1    Pengertian Manajemen Pemasaran.....	14
2.1.2    Pengertian Pemasaran.....	15

2.1.3	Kualitas Layanan .....	15
2.1.4	Variabel Kualitas Layanan .....	16
2.1.5	Pengertian Perilaku Konsumen .....	17
2.1.6	Metode Perilaku Konsumen .....	18
2.1.7	Keputusan Pembelian .....	19
2.1.8	Proses Keputusan Pembelian.....	22
2.1.9	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Proses Keputusan Pembelian ...	23
2.2	Penelitian Terdahulu .....	27
2.3	Ruang Lingkup Penelitian.....	29
2.4	Kerangka Pemikiran.....	29
2.5	Hipotesis.....	30
<b>BAB III</b>	.....	<b>32</b>
<b>METODE PENELITIAN</b>	.....	<b>32</b>
3.1	Pendekatan Penelitian .....	32
3.1.1	Penelitian Deskriptif .....	32
3.1.2	Penelitian Asosiatif.....	33
3.2	Variabel Operasional.....	33
3.3	Skala Pengukuran.....	37
3.4	Tahapan Penelitian .....	38
3.5	Populasi Dan Sampel .....	39
3.5.1	Populasi .....	39
3.5.2	Sampel .....	39
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.7	Uji Validitas Dan Realibitas.....	42
3.7.1	Uji Validitas.....	42
3.7.2	Uji Realibitas .....	42
3.8	Teknik Analisis Data.....	44

3.8.1 Analisis Deskriptif .....	44
3.8.2 Uji Asumsi Klasik .....	45
3.8.3 Pengujian Hipotesis .....	45
3.8.4 Koefisien Determinasi .....	48
BAB IV .....	49
HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN .....	49
4.1 Karakteristik Responden .....	49
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	49
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	50
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	51
4.2 Hasil Penelitian .....	51
4.2.1 Analisis Deskriptif .....	51
4.2.2 Tanggapan Responden Tentang Tingkat Keputusan Pembelian Asuransi Prudential .....	55
4.2.3 Uji Realibitas Dan Uji Validitas .....	59
4.2.4 Uji Korelasi .....	65
4.2.5 Analisis Uji Normalitas .....	66
4.3 Analisis Regresi Linier Sederhana .....	67
4.3.1 Uji Hipotesis .....	69
4.3.2 Koefisien Determinasi .....	71
BAB V .....	72
SIMPULAN DAN SARAN .....	72
5.1 Simpulan .....	72
5.2 Saran .....	75
DAFTAR PUSTAKA .....	75
LAMPIRAN	