

DAFTAR ISI

SAMPUL DEPAN DAN SAMPUL DALAM	i
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN AKADEMIK.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I	
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Nexa hotel	1
1.1.2 Visi Misi Perusahaan.....	2
1.1.3 Jenis Produk dan Layanan	2
1.1.4 Logo dan Makna Logo Nexa Hotel.....	6
1.1.5 Struktur Organisasi Nexa Hotel Bandung.....	7
1.2 Latar Belakang Penelitian	9
1.3 Rumusan Masalah	14
1.4 Tujuan Penelitian.....	14
1.5 Kegunaan Penelitian.....	15
1.6 Sistematika Penulisan.....	15
BAB II	
TINJAUAN PUSTAKA	17
2.1 Rangkuman Teori	17
2.1.1 Pemasaran.....	17
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	17
2.1.3 Jasa	18
2.1.4 Pemasaran Jasa	19

2.1.5 Bauran Pemasaran Jasa	20
2.1.6 Promosi.....	22
2.1.7 Bauran Promosi	22
2.1.8 Pengertian Direct Marketing	23
2.1.8.1 Telemarketing.....	24
2.1.9 Keputusan Pembelian	25
2.1.10 Proses Keputusan Pembelian	25
2.2 Penelitian Terdahulu.....	27
2.3 Kerangka Pemikiran	30
2.4 Hipotesis Penelitian.....	30
2.5 Ruang Lingkup Penelitian	31

BAB III

METODE PENELITIAN	32
3.1 Jenis Penelitian	32
3.2 Variabel Operasional	32
3.2.1 Skala Operasional.....	35
3.3 Tahapan Penelitian	36
3.4 Populasi dan Sampel	37
3.4.1 Populasi	37
3.4.2 Sampel.....	37
3.4.3 Teknik Sampling	39
3.5 Pengumpulan Data	40
3.5.1 Sumber Data.....	40
3.5.2 Metode Pengumpulan Data	40
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	42
3.6.1 Uji Validitas	42
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	43
3.7 Teknik Analisis Data	44
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	44
3.8 Regresi Linier Berganda.....	45
3.9 Uji Asumsi Klasik	46
3.9.1 Uji Normalitas	46

3.10 Uji t.....	46
3.11 Uji F.....	47
3.12 Koefisien Determinasi	47

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN	48
4.1 Karakteristik Responden	48
4.2 Uji Validitas	50
4.3 Uji Reliabilitas.....	53
4.4 Analisis Deskriptif.....	54
4.4.1 Analisis Deskriptif Telemarketing (X1).....	54
4.4.2 Analisis Deskriptif Tingkat Pelayanan (X2)	56
4.4.3 Analisis Deskriptif Keputusan Pembelian (Y)	57
4.5 Teori Asumsi Klasik.....	58
4.5.1 Uji Normalitas	58
4.6 Uji Regresi Linier Berganda.....	60
4.7 Uji t.....	61
4.8 Uji F.....	62
4.9 Koefisien Determinasi	63

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN	64
5.1 Kesimpulan.....	64
5.2 Saran	65

Daftar Pustaka

Lampiran