

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. LATAR BELAKANG	1
1.2. IDENTIFIKASI MASALAH	5
1.3. RUMUSAN MASALAH	5
1.4. TUJUAN PENELITIAN	6
1.5. MANFAAT PENELITIAN.....	6
1.5.1. Manfaat Teoritis.....	6
1.5.2. Manfaat Praktis	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. KUALITAS PELAYANAN.....	8
2.1.1. Definisi Kualitas Pelayanan	8
2.1.2. Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.3. Tujuan Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.4. Dimensi Kualitas Pelayanan	10
2.1.5. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	11
2.1.6. Indikator-Indikator Kualitas Pelayanan	12
2.2. PROMOSI	13
2.2.1. Pengertian Promosi	13
2.2.2. Tujuan Promosi	14
2.2.3. Sasaran Promosi.....	15
2.2.4. Strategi Promosi.....	16
2.2.5. Bauran Promosi.....	17
2.2.6. Faktor yang Mempengaruhi Pelaksanaan Promosi	17
2.2.7. Insikator Promosi	18
2.3. MINAT BELI KONSUMEN	19
2.3.1. Defenisi minat beli konsumen.....	19
2.3.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Beli Konsumen	21
2.2.3. Tahapan Minat Beli.....	21
2.2.4. Inidaktor Minat Beli.....	22

2.4. PENELITIAN TERDAHULU	22
2.5. KERANGKA KONSEPTUAL	24
3.5.1 Hipotesis.....	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	26
3.1. RANCANGAN PENELITIAN	26
3.2. VARIABEL PENELITIAN	27
3.3. POPULASI DAN SAMPEL	28
3.3.1. Populasi.....	28
3.3.2. Sampel.....	28
3.4. JENIS DATA DAN INSTRUMEN PENELITIAN	29
3.4.1. Jenis Data	29
3.4.2 Instrumen Penelitian	30
3.5. PENGUMPULAN DATA	31
3.5.1. Observasi.....	31
3.5.2. Angket (Kuesioner).....	31
3.6. TEKNIK ANALISIS DATA	32
3.6.1. Uji Instrumen Penelitian	32
3.6.2. Uji Asumsi Klasik.....	33
3.6.3. Analisis Regresi Linier Berganda	35
3.6.4. Uji t	35
3.6.5. Uji Simultan (Uji F)	36
3.6.6. Uji Korelasional	36
3.6.7. Uji Koefisien Determinasi	37
3.7. LOKASI DAN JADWAL PENELITIAN	37
3.7.1. Lokasi Penelitian.....	37
3.7.2. Jadwal Penelitian.....	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	39
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	39
4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan	40
4.1.3 Tugas dan Fungsi Masing-Masing Karyawan Toko Maju Teti	41
4.2 DESKRIPSI TEMUAN PENELITIAN.....	42
4.3 KARAKTERISTIK RESPONDEN.....	42
4.3.1 Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin.....	42
4.3.2 Jumlah responden berdasarkan usia.....	43
4.3.3 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	44
4.3.4 Karakteristik responden berdasarkan penghasilan.....	45
4.4 HASIL DAN PEMBAHASAN	46

4.4.1	Pengolahan Angket	46
4.5	UJI INSTRUMEN PENELITIAN	52
4.5.1	Uji validitas	52
4.5.2	Uji reliabilitas.....	56
4.6	UJI ASUMSI KLASIK	56
4.6.1	Uji normalitas.....	56
4.6.2	Uji Multikolinearitas	58
4.6.3	Uji Heteroskedastisitas.....	59
4.7	ANALISIS REGRESI BERGANDA	61
4.8	UJI PARSIAL (UJI T)	62
4.9	UJI SIMULTAN (UJI F)	64
4.10	UJI KORELASIONAL.....	64
4.11	UJI KOEFISIEN DETERMINASI	63
4.12	PEMBAHASAN	68
4.12.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap peningkatan minat beli konsumen pada Toko maju Teti maju di kota gunungsitoli.....	68
4.12.2	Pengaruh Promosi Terhadap peningkatan minat beli konsumen pada Toko maju Teti maju di kota gunungsitoli.....	69
4.12.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap peningkatan minat beli konsumen pada Toko maju Teti maju di kota gunungsitoli.....	71
BAB V PENUTUP		74
5.1	KESIMPULAN.....	74
5.2	SARAN.....	75
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Penjualan Toko Maju Teti Bulan Januari-Juni 2025.....	4
Tabel 2.1.	Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1.	Skoring Skala Likert.....	30
Tabel 3.2.	Jadwal Penelitian.....	38
Tabel 4.1.	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Tabel 4.2.	Jumlah Responden Berdasarkan Usia	43
Tabel 4.3.	Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	44
Tabel 4.4.	Jumlah Responden Berdasarkan Penghasilan	45
Tabel 4.5.	Pengelolaan Angket Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	46
Tabel 4.6.	Pengelolaan Angket Variabel Promosi (X2).....	48
Tabel 4.7.	Pengelolaan Angket Variabel Minat Beli (Y).....	50
Tabel 4.8.	Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	53
Tabel 4.9.	Uji Validitas Variabel Promosi	54
Tabel 4.10.	Uji Validitas Variabel Minat Beli	55
Tabel 4.11.	Uji Reliabilitas Variabel X1, X2, Dan Y	56
Tabel 4.12.	Uji Normalitas	57
Tabel 4.13.	Hasil Pengujian Multikolinearitas	59
Tabel 4.14.	Hasil Pengujian Heteroskedastisitas.....	60
Tabel 4.15.	Uji Regresi Berganda	62
Tabel 4.16.	Hasil Pengujian T	63
Tabel 4.17.	Hasil Uji F	64
Tabel 4.18.	Hasil Uji Korelasional	65
Tabel 4.19.	Hasil Uji Koefisien Determinasi X ₁ Terhadap Y	66
Tabel 4.20	Hasil Uji Koefisien Determinasi X ₂ Terhadap Y	66
Tabel 4.21	Hasil Uji Koefisien Determinasi	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual.....	25
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Perusahaan	40
Gambar 4.2. Grafik P_P Plot	58
Gambar 4.3. Scatterplot.....	61