

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	4
1.3. Rumusan Masalah.....	4
1.4. Tujuan Penelitian	4
1.5. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1. Kualitas Pelayanan.....	6
2.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	6
2.1.2. Tujuan Kualitas Pelayanan.....	7
2.1.3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	8
2.1.4. Indikator Kualitas Pelayanan	9
2.2. Keputusan Pembelian.....	11
2.2.1. Pengertian Keputusan Pembelian	11
2.2.2. Peran Konsumen dalam Pengambilan Keputusan	12
2.2.3. Tahap-tahap dalam Proses Pengambilan Keputusan.....	13
2.2.4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembeli.....	15
2.2.5. Indikator Keputusan Pembeli.....	18
2.3. Penelitian Terdahulu.....	19
2.4. Kerangka Konseptual.....	22
2.5. Hipotesis	23

BAB III: METODOLOGO PENELITIAN	24
3.1. Jenis Penelitian.....	24
3.2. Variabel Penelitian	25
3.3. Populasi dan Sampel	26
3.3.1. Populasi.....	26
3.3.2. Sampel.....	26
3.4. Instrument Penelitian	27
3.5. Teknik Pengumpulan Data	27
3.5.1. Sumber Data	28
3.5.2. Teknik Pengumpulan Data	28
3.6. Teknik Analisis Data	29
3.6.1. Uji Validitas	29
3.6.2. Uji Reabilitas	29
3.6.3. Uji Hipotesis	30
3.7. Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	32
3.7.1. Lokasi	32
3.7.2. Jadwal Penelitian	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	33
4.1. Deskripsi Temuan Penelitian	33
4.1.1 Sejarah Singkat PT Zpay Komunika Gunungsitoli.....	33
4.1.2. Visi Misi PT Zpay Komunika Gunungsitoli	35
4.1.3. Karakteristik Responden	36
4.2. Hasil Penelitian	54

4.3. Pembahasan	55
4.3.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian di PT Zpay Komunika Gunungsitoli	55
4.3.2. Besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian PT Zpay Komunika Gunungsitoli	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	59
5.1. Kesimpulan	59
5.2. Saran	59
DAFTAR PUSTAKA.....	61
LAMPIRAN	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka konseptual.....	22
--	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1. Jadwal Penelitian	32
Tabel 4.1. Data Responden	37
Tabel 4.2. Identitas Responden Berdasarkan Usia	37
Tabel 4.3. Daftar Responden Berdasarkan Pendidikan	38
Tabel 4.4. Hasil Kualitas Pelayanan	39
Tabel 4.5. Hasil Angket Keputusan Pembelian	41
Tabel 4.6. Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	44
Tabel 4.7. Validitas Variabel Keputusan Pembelian	45
Tabel 4.8. Perhitungan Reliabilitas Tiap Variabel	46
Tabel 4.9. Perhitungan Reliabilitas Tiap Variabel	47
Tabel 4.10. Uji Multikolinieritas.....	48
Tabel 4.11. Uji Regresi Liner Sederhana	50
Tabel 4.12. Uji Determinasi	52