DAFTAR ISI

PENGESAHAN

PERNYATAAN

ABSTRACT i

ABSTRAK ii

KATA PENGANTAR iii

DAFTAR ISI v

DAFTAR TABEL xi

DAFTAR GAMBAR xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah 10

1.2.1 Identifikasi Masalah 10

1.2.2 Rumusan Masalah 11

1.3 Tujuan Penelitian 12

1.4 Manfaat Penelitian 13

1.4.1 Kegunaan Praktis 13

1.4.2 Kegunaan Akademis 14

1.5 Batasan Masalah 14

1.6 Sistematika Penulisan 14

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN & HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka 16

2.1.1 Produk 16

2.1.1.1 Pengertian Produk 17
2.1.1.2 Tingkatan Produk 18
2.1.1.3 Klasifikasi Produk 19
2.1.1.4 Diferensiasi Produk 20
2.1.2 Personal Selling 23
2.1.3 Citra 25
2.1.3.1 Pengertian Citra 25
2.1.3.2 Citra Perusahaan 25
2.1.3.2 Arti Penting Citra Perusahaan 26
2.1.4 Keputusan Pembelian 28
2.1.5 Kepuasan Pelanggan 31
2.2 Keterkaitan Antar Variabel Independen 31
2.2.1 Hubungan Diferensiasi Produk dan Personal Selling 31
2.2.2 Hubungan Personal Selling dan Citra Perusahaan 32
2.2.3 Hubungan Diferensiasi Produk dan Citra Perusahaan 33
2.3 Hubungan Antar Variabel Independen dan Dependen 34
2.3.1 Hubungan Diferensiasi Produk dan Keputusan Pembelian 34
2.3.2 Hubungan Personal Selling dan Keputusan Pembelian 35
2.3.3 Hubungan Citra Perusahaan dan Keputusan Pembelian ... 35
2.3.4 Hubungan Diferensiasi Produk dan Kepuasan Pelanggan 37

2.3.5 Hubungan Citra Perusahaan dan Kepuasan Pelanggan..... 38
2.4 Penelitian Terdahulu..... 39
2.5 Kerangka Pemikiran..... 42
2.6 Hipotesis..... 42
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN
3.1 Objek & Metode Penelitian..... 48
3.1.1 Objek Penelitian..... 48
3.1.2 Metode Penelitian..... 49
3.2 Variabel Penelitian & Operasionalisasi Penelitian..... 50
3.2.1 Definisi Variabel Penelitian..... 50
3.2.2 Operasionalisasi Variabel..... 51
3.3 Sumber & Teknik Penentuan Data..... 54
3.3.1 Sumber Data..... 54
3.3.2 Teknik Penentuan Data..... 55
3.4 Perancangan Analisis Data &Pengujian Hipotesis..... 59
3.4.1 Rancangan Analisis Data..... 59
3.4.2 Pengujian Hipotesis..... 68
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
4.1 Gambaran Umum Perusahaan..... 82
4.1.1 Sejarah Perusahaan..... 82
4.1.2 Produk Cemara Wisata..... 83
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan..... 85
4.1.4 Job Description..... 85

4.2 Karakteristik Responden 87
4.3 Analisis Deskriptif 90
4.3.1 Tanggapan Responden Mengenai Diferensiasi Produk 90
4.3.2 Tanggapan Responden Mengenai Personal Selling 99
4.3.3 Tanggapan Responden Mengenai Citra Perusahaan 107
4.3.4 Tanggapan Responden Mengenai Keputusan Pembelian 114
4.3.5 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan 122
4.4 Analisis Verifikatif 128
4.4.1 Uji Validitas 129
4.4.2 Uji Reliabiitas 132
4.4.3 Uji Linearitas & Normalitas Data 132
4.4.3.1 Uji Linearitas 132
4.4.3.1.1 Uji Linearitas Sub Struktur I 132
4.4.3.1.2 Uji Linearitas Sub Struktur II 133
4.4.3.2 Uji Normalitas Data 134
4.4.3.2.1 Uji Normalitas Data Sub Struktur I 134
4.4.3.2.2 Uji Normalitas Data Sub Struktur II 135
4.4.4 Uji Asumsi Klasik 136
4.4.4.1 Uji Multikolinearitas 136
4.4.4.1.1 Uji Multikolinearitas Sub Struktur I 136
4.4.4.1.2 Uji Multikolinearitas Sub Struktur II 137
4.4.4.2 Uji Heterokadisitas 137
4.4.4.1.1 Uji Heteroskadisitas Sub Struktur I 137

4.4.4.1.1 Uji Heteroskadisitas Sub Struktur II..... 138
4.4.5 Analisis Korelasi Pearson 139
4.4.5.1 Analisis Korelasi Secara Parsial 140
4.4.5.1.1 Analisis Korelasi Parsial X1 dan Y 140
4.4.5.1.2 Analisis Korelasi Parsial X2 dan Y 141
4.4.5.1.3 Analisis Korelasi Parsial X3 dan Y 142
4.4.5.1.4 Analisis Korelasi Secara Simultan 143
4.4.6 Penghitungan Jalur Sub Struktur I 144
4.4.6.1 Menghitung Koefisien Jalur 144
4.4.6.2 Analisis Koefisien Determinasi 145
4.4.7 Pengujian Hipotesis..... 147
4.4.7.1 Pengujian Hipotesis Secara Simultan Sub Struktur I..... 147
4.4.7.2 Pengujian Hipotesis Secara Parsial..... 149
4.4.7.2.1 Pengaruh X1Terhadap Y 149
4.4.7.2.2 Pengaruh X2Terhadap Y 150
4.4.7.2.3 Pengaruh X3Terhadap Y 151
4.4.8 Analisis Korelasi..... 153
4.4.8.1 Analisis Korelasi Secara Parsial Sub Struktur II 153
4.4.8.1.1 Analisis Korelasi Parsial X1 dan Z..... 153
4.4.8.1.2 Analisis Korelasi Parsial X3 dan Z..... 154
4.4.8.1.3 Analisis Korelasi Parsial Y dan Z 155
4.4.8.1.4 Analisis Korelasi Secara Simultan 156
4.4.9 Penghitungan Jalur Sub Struktur II..... 157

4.4.9.1 Menghitung Koefisien Jalur 157
4.4.9.2 Analisis Koefisien Determinasi 158
4.4.10 Pengujian Hipotesis..... 159
4.4.10.1 Pengujian Hipotesis Secara Simultan Sub Struktur II..... 159
4.4.10.2 Pengujian Hipotesis Secara Parsial Sub Struktur II..... 161
4.4.10.2.1 Pengaruh X1Terhadap Z 161
4.4.10.2.2 Pengaruh X3Terhadap Z 162
4.4.10.2.3 Pengaruh Y Terhadap Z 164
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN
5.1 Kesimpulan..... 166
5.3 Saran..... 169
DAFTAR PUSTAKA..... 171
LAMPIRAN