

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAKSI	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	3
1.3. Pembatasan Masalah	3
1.4. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	4
BAB II LANDASAN TEORI	5
2.1. Pengertian Pelayanan	5
2.2. Keberhasilan suatu Pelayanan	6
2.3. Pengertian Saluran Distribusi	6
2.3.1. Faktor-faktor yang mempengaruhi pemilihan saluran distribusi	7
2.3.2. Penetapan saluran distribusi	11
2.3.3. Penetapan intensitas distribusi	12
2.4. Motivasi Konsumen	13
2.5. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Konsumen	14
2.5.1. Kekuatan sosial budaya	14
2.5.2. Kekuatan faktor psikologis	16

2.6. Kerangka Pemikiran	17
2.7. Hipotesis	19
BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1. Lokasi Penelitian	20
3.2. Populasi dan Sampel	20
3.3. Metode Pengumpulan Data	21
3.4. Teknik Analisis Data	21
BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	27
4.1. Sejarah Perusahaan	27
4.2. Lokasi Perusahaan	32
4.3. Struktur Organisasi	33
BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	48
5.1. Analisis Kualitatif	48
5.1.1. Identitas Responden	48
5.1.2. Penjelasan Data yang Diperoleh	52
5.1.3. Pengujian Validitas Indikator	77
5.2. Analisis Kuantitatif	81
5.3. Tes Hipotesis	81
5.3.1. Tes Hipotesis dengan Uji t	83
5.3.2. Tes Hipotesis dengan Uji F	88
BAB VI PENUTUP	90
6.1. Kesimpulan	90
6.2. Saran-saran	91

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN