# DAFTAR ISI

[LEMBAR PENGESAHAN ii](#_Toc91753858)

[PERNYATAAN iii](#_Toc91753859)

[MOTTO……………………………………………………………………….....iv](#_Toc91753860)

[ABSTRAK v](#_Toc91753861)

[*ABSTRACT* (Terjemahan Abstrak Bahasa Inggris) vi](#_Toc91753862)

[ABSTRAK (Terjemahan Abstrak Bahasa Sunda) vii](#_Toc91753863)

[KATA PENGANTAR viii](#_Toc91753864)

[DAFTAR RIWAYAT HIDUP xi](#_Toc91753865)

[DAFTAR ISI xii](#_Toc91753866)

[DAFTAR TABEL xv](#_Toc91753867)

[DAFTAR GAMBAR xvii](#_Toc91753868)

[DAFTAR LAMPIRAN xviii](#_Toc91753869)

[BAB I PENDAHULUAN 1](#_Toc91753870)

[A. Latar Belakang Penelitian 1](#_Toc91753871)

[B. Perumusan Masalah 8](#_Toc91753872)

[C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian 9](#_Toc91753873)

[1. Tujuan Penelitian 9](#_Toc91753874)

[2. Kegunaan Penelitian 9](#_Toc91753875)

[D. Lokasi dan Lamanya Penelitian 10](#_Toc91753876)

[BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERPIKIR 11](#_Toc91753877)

[A. Tinjauan Pustaka 11](#_Toc91753878)

[1. Pengertian Pemasaran dan Bauran Pemasaran 11](#_Toc91753879)

[2. Kualitas Pelayanan 16](#_Toc91753880)

[3. Keputusan Pembelian 24](#_Toc91753881)

[B. Penelitian Terdahulu 31](#_Toc91753882)

[C. Kerangka Pemikiran 33](#_Toc91753883)

[D. Hipotesis 36](#_Toc91753884)

[BAB III METODE DAN OBJEK PENELITIAN 38](#_Toc91753885)

[A. Metode Penelitian 38](#_Toc91753886)

[1. Paradigma Penelitian 38](#_Toc91753887)

[2. Metode Penelitian 39](#_Toc91753888)

[3. Variabel Penelitian dan Operasionalisasi Variabel 41](#_Toc91753889)

[4. Teknik Pengumpulan Data 44](#_Toc91753890)

[5. Teknik Analisis Data 48](#_Toc91753891)

[BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 56](#_Toc91753892)

[A. Gambaran Umum Objek Penelitian 56](#_Toc91753893)

[1. Sejarah Singkat dan Gambaran Umum Mitra *Cell* 56](#_Toc91753894)

[2. Visi dan Misi 57](#_Toc91753895)

[3. Struktur Organisasi 57](#_Toc91753896)

[4. Keadaan Karyawan pada Toko Mitra *Cell* 59](#_Toc91753897)

[5. Gambaran Umum Kualitas Pelayanan yang Diberikan Toko Mitra *Cell* terhadap Kepuasan Pelanggan 61](#_Toc91753898)

[B. Kualitas Pelayanan pada Toko Mitra *Cell* 62](#_Toc91753899)

[1. *Reliability* (Keandalan) 63](#_Toc91753900)

[2. *Responsiveness* (Daya Tangkap) 67](#_Toc91753901)

[3. *Assurance* (Jaminan) 70](#_Toc91753902)

[4. *Emphaty* (Empati) 73](#_Toc91753903)

[5. *Tangible* (Bukti Fisik) 76](#_Toc91753904)

[C. Keputusan Pembelian pada Toko Mitra *Cell* 79](#_Toc91753905)

[1. Pengenalan Kebutuhan 80](#_Toc91753906)

[2. Pencarian Informasi 81](#_Toc91753907)

[3. Evaluasi Alternatif 83](#_Toc91753908)

[4. Keputusan Pembelian 85](#_Toc91753909)

[5. Tingkah Laku Pasca Pembelian 87](#_Toc91753910)

[D. Analisis Skor 89](#_Toc91753911)

[1. Pelaksanaan Kualitas Pelayanan di Toko Mitra Cell 89](#_Toc91753912)

[2. Keputusan Pembalian Konsumen pada Toko Mitra *Cell* 92](#_Toc91753913)

[E. Pengujian Instrumen Penelitian 94](#_Toc91753914)

[1. Uji Validitas Instrumen 94](#_Toc91753915)

[2. Uji Reliabilitas Instrumen 96](#_Toc91753916)

[F. Analisis Data 97](#_Toc91753917)

[1. Regresi Linier Sederhana 97](#_Toc91753918)

[2. Koefisien Korelasi Rank Spearman 99](#_Toc91753919)

[3. Koefisien Determinasi 102](#_Toc91753920)

[4. Pengujian Hipotesis (Uji t) 103](#_Toc91753921)

[G. Hambatan dan Upaya Toko Mitra *Cell* Dangung-dangung 105](#_Toc91753922)

[1. Hambatan yang Dihadapi Toko Mitra *Cell* Dangung-dangung 105](#_Toc91753923)

[2. Upaya yang Dilakukan Toko Mitra *Cell* Dangung-dangung 106](#_Toc91753924)

[BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 107](#_Toc91753925)

[A. Kesimpulan 107](#_Toc91753926)

[B. Saran 109](#_Toc91753927)

[1. Bagi Perusahaan 109](#_Toc91753928)

[2. Bagi Peneliti Selanjutnya 109](#_Toc91753929)

[DAFTAR PUSTAKA 110](#_Toc91753930)

[LAMPIRAN - LAMPIRAN 113](#_Toc91753931)

[SURAT KETERANGAN MELAKUKAN PENELITIAN 133](#_Toc91753932)