

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERNYATAAN

<i>ABSTRACT</i>	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah	10
1.3. Tujuan Penelitian	11
1.4. Kegunaan Hasil Penelitian	11
1.5. Lokasi Dan Jadwal Penelitian	12
1.5.1 Lokasi Penelitian	12
1.5.2 Jadwal Penelitian	12

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1. Tinjauan Pustaka	13
2.1.1. Pengertian Kualitas Layanan	13

2.1.1.1.	Dimensi Kualitas Layanan	15
2.1.1.2.	Prinsip-prinsip Kualitas Layanan.....	16
2.1.1.3.	Unsur-unsur Kualitas Layanan	18
2.1.1.4.	Model Kualitas Layanan	22
2.1.1.5.	Pemasaran dan Bauran pemasaran.....	24
2.1.2.	Pengertian Iklan.....	33
2.1.2.1.	Fungsi Iklan	35
2.1.2.2.	Tujuan Iklan	35
2.1.2.3.	Keuntungan dan Kelemahan Periklanan	37
2.1.2.4.	Media Periklanan	37
2.1.2.5.	Penetapan Sasaran Periklanan	39
2.1.2.6.	Penyajian Periklanan.....	39
2.1.2.7.	Tahapan Pengembangan Iklan.....	40
2.1.2.8.	Prinsip-prinsip iklan yang baik.....	41
2.1.3.	Keputusan Pembelian Konsumen.....	42
2.1.3.1.	Karakteristik Persepsi Konsumen.....	44
2.1.3.2.	Model-Model Keputusan Pembelian Konsumen.....	46
2.1.3.3.	Keputusan Pembelian.....	49
2.1.4.	Penelitian terdahulu	51
2.2.	Kerangka Pemikiran.....	52
2.3.	Hipotesis.....	56

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1	Objek Penelitian	57
3.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan	57
3.1.2	Visi Dan Misi Nasi Liwet Rumah Makan Asep Stroberi	59
3.1.2.1	Visi	59
3.1.2.2	Misi.....	59
3.1.3	Struktur Organisasi	59
3.1.4	Aspek - aspek Kegiatan Perusahaan	60
3.2	Metode Penelitian	61
3.2.1	Operasional Variabel	61
3.2.2	Jenis Data Dan Prosedur Pengumpulan Data	63
3.2.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	64
3.3	Model Penelitian.....	65
3.4	Teknik Analisis Data.....	66
3.4.1	Metode Succesive Interval	66
3.4.2	Proses Pengumpulan Data.....	67
3.4.3	Analisis Jalur (Path Analysis)	68
3.4.4	Pengujian Hipotesis Operasional.....	68

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Kualitas Layanan Nasi Liwet di Rumah Makan Asep Stroberi (Astro) Tasikmalaya.....	72
4.2	Iklan Nasi Liwet di Rumah Makan Asep Stroberi (Astro) Tasikmalaya	76
4.3	Keputusan Pembelian Konsumen Nasi Liwet di Rumah Makan	

Asep Stroberi Tasikmalaya.....	82
4.4 Pengaruh Kualitas Layanan dan Iklan terhadap Keputusan Pembelian Nasi Liwet di Rumah Makan Asep Stroberi Tasikmalaya	86
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan.....	94
5.2 Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA.....	97
LAMPIRAN- LAMPIRAN	