

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	
LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah.....	11
1.2.1 Identifikasi Masalah	11
1.2.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	13
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA , KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Pustaka	14
2.1.1 Ilmu Manajemen.....	14
2.1.1.1 Pengertian Ilmu Manajemen	14
2.1.1.2 Fungsi-fungsi Manajemen.....	15
2.1.1.3 Tujuan Manajemen	16
2.1.1.4 Bidang-bidang Manajemen	18
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	19
2.1.2.1 Definisi Manajemen Pemasaran.....	19
2.1.2.2 Tujuan Pemasaran	20
2.1.2.3 Fungsi Pemasaran	20
2.1.3 Kajian Variabel.....	21
2.1.3.1 Kualitas Pelayanan.....	21
2.1.3.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	21
2.1.3.1.2 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan	22
2.1.3.1.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	23
2.1.3.1.4 Indikator Kualitas Pelayanan	25
2.1.3.2 <i>Price discount</i>	26
2.1.3.2.1 Pengertian <i>Price discount</i>	26
2.1.3.2.2 Jenis-Jenis Potongan Harga (<i>Price discount</i>)	26
2.1.3.2.3 Indikator-Indikator Potongan Harga (<i>Price discount</i>)	27

2.1.3.2.4 Tujuan Potongan Harga (<i>Price discount</i>)	28
2.1.3.3 Keputusan Pembelian.....	28
2.1.3.3.1 Pengertian Keputusan Pembelian.....	28
2.1.3.3.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Konsumen.....	29
2.1.3.3.3 Indikator Keputusan Pembelian	29
2.1.3.3.4 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	30
2.2 Kerangka Pemikiran	32
2.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Produk terhadap Keputusan Pembelian.....	32
2.2.2 Pengaruh <i>Price discount</i> terhadap keputusan pembelian	33
2.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan <i>Price discount</i> terhadap Keputusan Pembelian.....	33
2.3 Hipotesis	34
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Metode Penelitian yang Digunakan	37
3.2 Definisi dan Operasionalisasi Variabel	38
3.2.1 Definisi Variabel	38
3.2.2 Operasionalisasi Variabel.....	39
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	41
3.3.1 Populasi	41
3.3.2 Sampel	42
3.4 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	42
3.4.1 Sumber Data	42
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data	42
3.5 Teknik Analisis Data	44
3.5.1 Analisis Deskriptif.....	44
3.5.2 Analisis Kuantitatif.....	45
3.6 Tempat dan Jadwal Penelitian	51
3.6.1 Tempat Penelitian.....	51
3.6.2 Waktu Penelitian	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian.....	52
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	52
4.1.1.1 Struktur Organisasi PT. Bumi Galuh Nusantara.	53
4.1.1.2 Tugas dan Fungsi Pegawai PT. Bumi Galuh Nusantara.....	54
4.1.1.3 Jumlah penghuni di PT. Bumi Galuh Nusantara (Bumi Pakarangan Tahap II).....	57
4.1.2 Karakteristik Responden	57
4.1.3 Deskripsi Variabel Yang Diteliti.....	58
4.1.3.1 Hasil Penelitian tentang Variabel Kualitas Pelayanan PT. Bumi Galuh Nusantara (Perumahan Bumi Pakarangan)	59

4.1.3.2 Hasil Penelitian tentang Variabel <i>price discount</i> PT. Bumi Galuh Nusantara (Perumahan Bumi Pakarangan)	73
4.1.3.3 Hasil Penelitian terhadap Variabel Keputusan Pembelian di Bumi Galuh Nusantara (Bumi Pakarangan)	87
4.1.4 Pengujian Hipotesis	102
4.1.4.1 Hasil Penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian di PT. Bumi Galuh Nusantara (Perumahan Bumi Pakarangan)	102
4.1.4.2 Hasil Penelitian tentang Pengaruh <i>Price Discount</i> terhadap Keputusan Pembelian di PT. Bumi Galuh Nusantara (Perumahan Bumi Pakarangan)	109
4.1.4.3 Hasil Penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan dan <i>Price Discount</i> terhadap Keputusan Pembelian di PT. Bumi Galuh Nusantara (Perumahan Bumi Pakarangan)	115
4.2 Pembahasan	123
4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian di Perumahan Bumi Pekarangan PT. Bumi Galuh Nusantara.....	123
4.2.2 Pengaruh <i>Price discount</i> Terhadap Keputusan Pembelian di Perumahan Bumi Pekarangan PT. Bumi Galuh Nusantara.....	125
4.2.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan <i>Price discount</i> Terhadap Keputusan Pembelian di Perumahan Bumi Pekarangan PT. Bumi Galuh Nusantara	126
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan.....	130
5.2 Saran	131
DAFTAR PUSTAKA	133
LAMPIRAN-LAMPIRAN	136