

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Asumsi Penelitian .....	7
E. Hipotesis Penelitian .....	8
F. Kegunaan Penelitian .....	9
G. Ruang Lingkup Penelitian .....	11
H. Definisi Istilah.....	12
I. Kajian Terdahulu .....	13
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>17</b>
A. Manajemen Pemasaran .....	17
B. Kualitas Pelayanan.....	18

C. Personal Selling .....	22
D. Pengambilan Keputusan .....	31
E. Produk Simpanan Suka Rela .....	37
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>39</b>
A. Rancangan Penelitian.....	39
B. Populasi dan Sampel .....	40
C. Sumber Data .....	42
D. Instrumen Data .....	43
E. Pengumpulan Data .....	44
F. Analisis Data .....	45
<b>BAB IV DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS, DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>56</b>
A. Deskripsi Data .....	56
B. Pembuktian Hipotesis .....	77
C. Pembahasan .....	83
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>86</b>
A. Kesimpulan.....	86
B. Saran .....	87
<b>DAFTAR RUJUKAN .....</b>	<b>88</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>91</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>121</b>