

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Permasalahan Penelitian.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori dan Kajian Empiris	9
2.1.1 Teori Kinerja Pemasaran.....	9
2.1.2 Teori Kepemimpinan dan Gaya Kepemimpinan	11
2.1.3 Teori Kualitas Layanan.....	17
2.1.4 Kajian Empiris.....	26
2.2 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis	29
2.2.1 Kerangka Pemikiran	29
2.2.2 Hipotesis Penelitian	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Bentuk Penelitian	31
3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	32
3.3 Skala Pengukuran Variabel.....	40

3.4 Jenis dan Sumber Data	40
3.4.1 Teknik Pengumpulan Data	41
3.5 Populasi dan Sampel	42
3.6 Teknik Analisis Data.....	43
3.6.1 Analisis Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	43
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	44
3.7 <i>Path Analysis</i> (Analisis Jalur)	46
3.8 Koefisien Korelasi (R)	48
3.8.1 Koefisien Determinasi (R^2).....	49
3.9 Pengujian Hipotesis	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	51
4.2 Uji Validitas	54
4.3 Uji Reliabilitas.....	56
4.4 Karakteristik Responden	57
4.5 Tanggapan Responden Tentang Variabel Penelitian.....	62
4.6 Hasil Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	68
4.7 Analisis Path / Analisis Jalur	85
4.8 Pembahasan.....	91
BAB V PENUTUP.....	98
5.1 Kesimpulan	98
5.2 Saran.....	99
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN	