

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	8
1.3. Pembatasan Masalah.....	8
1.4. Rumusan Masalah.....	8
1.5. Tujuan Penelitian	9
1.6. Manfaat Penelitian	10
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1. Kerangka Teoritis	11
2.1.1. Defenisi Promosi	11
2.1.1.1. Tujuan Promosi.....	12
2.1.1.2. Fungsi Promosi	13
2.1.1.3. Ragam Promosi.....	13
2.1.1.4. Promosi Penjualan	14
2.1.1.5. Indikator Promosi	15
2.1.2. Kualitas Pelayanan	16

2.1.2.1. Defenisi Kualitas.....	16
2.1.2.2. Defenisi Jasa.....	17
2.1.2.3. Defenisi Kualitas Pelayanan.....	18
2.1.2.4. Strategi Kualitas Pelayanan.....	19
2.1.2.5. Indikator Kualitas Pelayanan.....	20
2.1.3. Keputusan Menabung	20
2.1.3.1. Defenisi Keputusan Menabung	20
2.1.3.2. Perilaku Konsumen	21
2.1.3.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Pembelian	22
2.1.3.4. Proses Pengambilan Keputusan.....	24
2.1.3.5. Indikator Keputusan Menabung	25
2.2. Penelitian Yang Relevan	26
2.3. Kerangka Berpikir.....	29
2.4. Hipotesis.....	31
BAB III. METODE PENELITIAN	32
3.1. Lokasi Penelitian	32
3.2. Populasi dan Sampel	32
3.2.1. Populasi	32
3.2.2. Sampel	32
3.3. Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional	33
3.3.1. Variabel Penelitian	33
3.3.2. Defenisi Operasional	34

3.4. Teknik Pengumpulan Data	36
3.4.1. Uji Validitas dan Reliabilitas	39
3.4.1.1. Uji Validitas	39
3.4.1.2. Uji Reliabilitas	40
3.5. Teknik Analisis Data	41
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1. Profil Perusahaan	48
4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan	48
4.1.2. Visi dan Misi Perusahaan.....	50
4.1.3. Struktur Organisasi Perusahaan	51
4.1.4. Uraian Tugas Perusahaan.....	52
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian	59
4.2.1. Deskripsi Responden	59
4.2.2. Analisis Data Penelitian	61
4.2.2.1. Uji Validitas dan Reliabilitas	61
4.3. Deskripsi Data Hasil Penelitian.....	66
4.3.1. Kecenderungan Umum Responden Tentang Promosi	66
4.3.2. Kecenderungan Umum Responden Tentang Kualitas Pelayanan	67
4.3.3. Kecenderungan Umum Responden Tentang Keputusan Menabung	69
4.3.4. Analisis SEM (<i>Structural Equation Modeling</i>)	70
4.3.4.1. Uji <i>Measurement Model</i>	70

4.3.4.2. Direct <i>Effect</i>	75
4.3.4.3. Indirect <i>Effect</i>	76
4.3.4.4. Total <i>Effect</i>	77
4.3.4.5 Evaluasi Asumsi SEM	79
4.3.4.6 Pengujian Hipotesis	83
4.4. Pembahasan	85
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	91
5.1. Kesimpulan	91
5.2. Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

THE
Character Building
UNIVERSITY