**DAFTAR ISI**

**ABSTRAK i**

**KATA PENGANTAR iii**

**DAFTAR ISI.................................................................................................. vi**

**DAFTAR TABEL ix**

**DAFTAR GAMBAR x**

**BAB I PENDAHULUAN 1**

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Identifikasi Masalah 6

1.3 Batasan Masalah 7

1.4 Rumusan Masalah 7

1.5 Tujuan Penelitian 7

1.6 Manfaat Penelitian 8

1.7 Hipotesis 8

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA 10**

2.1 Kualitas Pelayanan 10

2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan 10

2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan 11

2.1.3 Indikator-indikator Kualias Pelayanan 13

2.2 Frekuensi Penjualan 13

2.2.1 Pengertian Frekuensi Penjualan 13

2.2.2 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Frekuensi Penjualan 15

2.2.3 Jenis-Jenis Frekuensi Penjualan 17

2.2.4 Bentuk Penjualan 18

2.2.5 Fungsi Dan Tujuan Frekuensi Penjualan 19

2.3 Penelitian Terdahulu 20

2.4 Kerangka Konseptual 22

**BAB III METODE PENELITIAN 24**

3.1 DesainPenelitian 24

3.2 Tempat Dan Waktu Penelitian 24

3.2.1 Tempat Penelitian 24

3.2.2 Waktu Penelitian 24

3.3 Populasi Dan Sampel 25

3.3.1 Populasi 25

3.3.2 Sampel 25

3.4 Variabel Dan Indikator Penelitian 26

3.4.1 Variabel 26

3.4.2 Indikator 26

3.5 Instrumen Penelitian 29

3.6 Jenis-Jenis Instrumen Penelitian 30

3.7 Teknis Analisis Data 31

3.7.1 Analisis Regresi Linear Sederhana 31

3.7.2 Uji t 32

3.7.3 Analisis Determinasi (r2) 32

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 34**

4.1 Hasil Penelitian 34

4.1.1 Sejarah Berdirinya Indomaret 34

4.1.2 Visi, Moto, Budaya dan Esensi 36

4.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi Karaywan 36

4.1.4 Deskripsi Hasil Penelitian 39

4.1.5 Gambaran Identitas Responden 40

4.1.6 Hasil Jawaban Responden 42

4.1.7 Analisis Variabel Penelitian 54

4.2 Pembahasan 58

4.2.1 InstrumenPenelitian 58

4.2.2 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana 62

4.2.3 Hasil Uji Parsial (Uji T) 63

4.2.4 Koefisien Determinasi 64

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 66**

5.1 Kesimpulan 66

5.2 Saran 66

**DAFTAR PUSTAKA 68**

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu 20

Tabel 3.2 Jadwal Penelitian 25

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.5 Kerangka konsep 22