

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil PT. Kereta Api Indonesia.....	1
1.2 Latar Belakang.....	4
1.3 Perumusan Masalah	10
1.4 Tujuan Penelitian	10
1.5 Kegunaan Penelitian.....	10
1.6 Sistematika Laporan Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Rangkuman Teori	12
2.1.1 Manajemen Pemasaran	12
2.1.2 Pengertian Jasa	13
2.1.3 Bauran Pemasaran Jasa.....	14
2.1.4 Harga	16
2.1.6 Dimensi Harga	18
2.1.7 Perilaku Konsumen	21

2.1.8	Proses Keputusan Pembelian	22
2.1.9	Hubungan Harga Terhadap Keputusan Pembelian	24
2.2	Kerangka Pemikiran.....	25
2.3	Hipotesis Penelitian	26
2.4	Penelitian Terdahulu	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		30
3.1	Jenis Penelitian	30
3.2	Variabel Operasional.....	31
3.2.1	Skala Pengukuran.....	34
3.3	Tahapan Penelitian.....	35
3.4	Populasi dan Sampel	36
3.4.1	Populasi	36
3.4.2	Sampel	36
3.4.3	Teknik Pengambilan Sampel	36
3.5	Pengumpulan Data.....	38
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	39
3.6.1	Uji Validitas	39
3.6.2	Uji Reliabilitas	39
3.7	Uji Normalitas	40
3.8	Teknik Analisis Data.....	40
3.8.1	Analisis Deskriptif.....	40
3.8.2	Analisa Regresi Linier Sederhana	41
3.8.3	Uji T	42
3.8.4	Uji F.....	43
3.8.5	Koefisien Determinasi	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		45
4.1	Karakteristik Responden	45
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45

4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	46
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	46
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan	48
4.1.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Jasa Kereta Api	49
4.2 Hasil Penelitian	49
4.2.1 Validitas	49
4.2.2 Reliabilitas	51
4.2.3 Uji Normalitas	52
4.2.4 Analisis Deskriptif	53
4.2.5 Analisis Regresi Linier Sederhana	53
4.3 Uji T	59
4.4 Uji F	60
4.2 Uji Determinasi	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	61
5.1 Kesimpulan	61
5.2 Saran	62
5.2.1 Saran Untuk Perusahaan	62
5.2.2 Saran Untuk Penelitian Berikutnya	62
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	66