

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Blue Bird Group	1
1.1.2 Logo Taksi Blue Bird	2
1.1.3 Layanan Pemesanan Taksi Blue Bird	3
1.1.4 Layanan Taksi Blue Bird	4
1.1.5 Visi dan misi Blue Bird Group	5
1.2 Latar Belakang Penelitian	5
1.3 Rumusan Masalah	15
1.4 Tujuan Penelitian	16
1.5 Kegunaan Penelitian	16
1.5.1 Kegunaan Teoritis	16
1.5.2 Aspek Teoritis	16
1.6 Sistematika Penulisan	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	18
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	18
2.1.1 Pemasaran	18
2.1.2 Manajemen Pemasaran	19

2.1.3 Bauran Pemasaran	20
2.1.4 Pengertian Jasa	20
2.1.4.1 Klasifikasi Jasa	21
2.1.4.2 Karakteristik Jasa	21
2.1.5 Kualitas Pelayanan (jasa)	22
2.1.5.1 Indikator Kualitas Pelayanan (jasa)	23
2.1.5.2 Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan	24
2.1.6 Harga	26
2.1.6.1 Indikator Harga	26
2.1.6.2 Peranan Harga	27
2.1.7 Promosi	27
2.1.7.1 Indikator Promosi	28
2.1.7.2 Bauran Promosi	29
2.1.8 Proses Keputusan Pembelian	29
2.1.9 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Proses Keputusan Pembelian	31
2.1.10 Pengaruh Harga terhadap Proses Keputusan Pembelian	31
2.1.11 Pengaruh Promosi terhadap Proses Keputusan Pembelian.....	33
2.1.12 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi terhadap Proses Keputusan Pembelian	33
2.2 Penelitian Terdahulu	34
2.3 Kerangka Pemikiran	41
2.4 Hipotesis Penelitian	44
2.5 Ruang Lingkup Penelitian	44
BAB III METODE PENELITIAN	45
3.1 Jenis Penelitian	45
3.2 Variabel Operasional dan Skala Pengukuran	45
3.2.1 Variabel Operasional	45
3.2.2 Skala Pengukuran	50
3.3 Tahapan Penelitian	51
3.4 Populasi dan Sampel	53
3.4.1 Populasi	53
3.4.2 Sampel	53

3.4.3 Metode Sampling	54
3.5 Pengumpulan Data.....	54
3.5.1 Sumber Data.....	54
3.5.2 Teknik pengumpulan data.....	55
3.6 Teknik pengujian data.....	56
3.6.1 Uji Validitas.....	56
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	57
3.7 Teknik analisis data.....	58
3.7.1 Analisis deskriptif	58
3.7.2 <i>Method of Successive Interval (MSI)</i>	60
3.7.3 Analisis linier Berganda.....	61
3.7.4 Uji Asumsi Klasik.....	62
3.7.5 Pengujian Hipotesis.....	63
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	67
4.1 Hasil pengujian Data.....	67
4.1.1 Uji Validitas.....	67
4.1.2 Uji Reliabilitas.....	69
4.2 Karakteristik responden.....	70
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	71
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	72
4.3 Hasil penelitian.....	72
4.3.1 Analisis Deskriptif.....	72
4.4 Transformasi Data Ordinal Menjadi Interval.....	110
4.4.1 Uji Asumsi klasik.....	111
4.4.2 Analisis Regresi Berganda.....	114
4.4.3 Pengujian Hipotesis.....	116
4.4.4 Koefisien Determinasi.....	121
4.5 Pembahasan hasil penelitian.....	122
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	126
5.1 Kesimpulan.....	126
5.2 Saran	128

5.2.1 Saran bagi perusahaan.....	128
5.2.2 Saran bagi peneliti selanjutnya.....	131
DAFTAR PUSTAKA.....	132
LAMPIRAN.....	