

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	1
1.1.2 Visi dan Misi <i>Shelter</i> Garut	2
1.1.3 Logo Perusahaan <i>Shelter</i> Garut	2
1.1.4 Struktur Organisasi <i>Shelter</i> Garut.....	3
1.2 Latar Belakang Masalah	3
1.3 Perumusan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Kegunaan Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	9
2.1.1 Pengertian Pemasaran	9
2.1.2 Bauran Pemasaran.....	9
2.1.3 Pengertian Jasa.....	10
2.1.4 Perilaku Konsumen.....	11
2.1.5 Pengertian Kualitas Jasa	11
2.1.6 Dimensi Kualitas Jasa	12
2.1.7 Pengertian Harga.....	12
2.1.8 Dimensi Harga	13
2.1.9 Pengertian Keputusan Pembelian	13
2.1.10 Dimensi Keputusan Pembelian.....	14
2.1.11 Pengaruh Kualitas Jasa dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	16
2.1.12 Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Keputusan Pembelian	17

2.1.13 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian	17
2.2 Penelitian Terdahulu.....	19
2.3 Kerangka Pemikiran	34
2.4 Hipotesis Penelitian	38
2.5 Ruang Lingkup Penelitian	38
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1 Jenis Penelitian	39
3.2 Operasional Variabel dan Skala Pengukuran	39
3.2.1 Operasional Variabel	39
3.2.2 Skala Pengukuran	42
3.3 Tahapan Penelitian	43
3.4 Populasi dan Sampel	44
3.4.1 Populasi.....	44
3.4.2 Sampel	44
3.4.3 Teknik Sampling.....	45
3.5 Jenis Data	45
3.5.1 Data Primer	45
3.5.2 Data Sekunder.....	45
3.6 Teknik Pengumpulan Data	45
3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas	46
3.7.1 Uji Validitas	46
3.7.2 Uji Reliabilitas	49
3.8 Teknik Analisis Data	50
3.8.1 Teknik Analisis Deskriptif.....	50
3.8.2 <i>Method of Succesive Interval (MSI)</i>	53
3.8.3 Uji Asumsi Klasik.....	54
3.8.4 Analisis Regresi Linier Berganda	55
3.9 Uji Hipotesis.....	56
3.9.1 Uji Parsial (Uji T)	56
3.9.2 Uji Simultan (Uji F).....	57
3.10 Koefisien Determinasi	57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	59
4.1 Pengumpulan Data	59
4.2 Karakteristik Responden	59
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	60
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	61

4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	62
4.3 Hasil Penelitian.....	62
4.3.1 Tanggapan responden mengenai variabel kualitas jasa (X_1) di <i>Shelter Garut Trip Organizer</i>	63
4.3.2 Hasil Rekapitulasi Variabel Kualitas Jasa	69
4.3.3 Tanggapan responden mengenai variabel harga (X_2) di <i>Shelter Garut Trip Organizer</i>	70
4.3.4 Hasil Rekapitulasi Variabel Harga	77
4.3.5 Tanggapan responden mengenai variabel keputusan pembelian (Y) di <i>Shelter Garut Trip Organizer</i>	78
4.3.6 Hasil Rekapitulasi Variabel Keputusan Pembelian	86
4.3.7 Method of Successive Interval (MSI).....	87
4.3.8 Uji Asumsi Klasik.....	87
4.3.9 Hasil Analisis Regresi Berganda	91
4.3.10 Uji Hipotesis	92
4.4 Analisis Hasil penelitian dan Pembahasan	97
4.4.1 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Jasa	97
4.4.2 Analisis Deskriptif Variabel Harga.....	98
4.4.3 Analisis Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian	100
4.4.4 Analisis Pengaruh Kualitas Jasa dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	101
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	102
5.1 Kesimpulan.....	102
5.2 Saran	102
5.2.1 Bagi Akademisi.....	102
5.2.2 Bagi Praktisi.....	103
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN.....