

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Perusahaan	1
1.1.2 Fasilitas Bus 27 Trans	1
1.1.3 Trayek PO Bus 27 Trans	3
1.2 Latar Belakang Penelitian	4
1.3 Rumusan Masalah	15
1.4 Tujuan Penelitian.....	15
1.5 Kegunaan Penelitian.....	16
1.6 Waktu dan Periode Penelitian	16
1.7 Sistematika Penulisan.....	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	18
2.1 Tinjauan Pustaka	18
2.1.1 Pemasaran	18
2.1.2 Pemasaran Jasa.....	19
2.1.3 Harga	19

2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	21
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	22
2.1.6 Keputusan Pembelian.....	22
2.1.7 Hubungan Harga Dengan Keputusan Pembelian.....	24
2.1.8 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	24
2.1.9 Hubungan Keputusan Pembelian Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	24
2.2 Penelitian Terdahulu.....	24
2.3 Kerangka Pemikiran.....	35
2.4 Hipotesis.....	39
2.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	39
BAB III METODE PENELITIAN.....	41
3.1 Jenis Penelitian.....	41
3.2 Operasional Variabel dan Skala Pengukuran	41
3.2.1 Operasional Variabel	41
3.2.2 Skala Pengukuran.....	46
3.3 Tahapan Penelitian	47
3.4 Populasi dan Sampel	48
3.4.1 Populasi.....	48
3.4.2 Sampel.....	48
3.5 Teknik Pengumpulan Data	49
3.5.1 Data Primer	49
3.5.2 Data Sekunder	50
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	50
3.6.1 Uji Validitas.....	50
3.6.1 Uji Reliabilitas	53
3.7 Teknik Analisis Data	54
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	54

3.7.2	Structural Equation Model (SEM)	55
3.7.3	Parsial Least Square (PLS).....	56
3.7.4	Pengukuran Model (Outer Model)	56
3.7.5	Pengukuran Struktural (Inner Model)	57
3.8	Uji Hipotesis.....	58
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		59
4.1	Pengumpulan Data	59
4.2	Karakteristik Responden	59
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	60
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	60
4.3	Hasil Penelitian	61
4.3.1	Analisis Deskriptif.....	61
4.3.2	Hasil Uji Model Pengukuran (Outer Model)	75
4.3.3	Hasil Uji Model Struktural (Inner Model)	80
4.3.4	Uji Hipotesis.....	81
4.4	Pembahasan.....	85
4.4.1	Analisis Deskriptif Harga.....	85
4.4.2	Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	86
4.4.3	Analisis Deskriptif Keputusan Pembelian.....	86
4.4.4	Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan	87
4.4.5	Pembahasan Uji Hipotesis.....	87
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		90
5.1	Kesimpulan	90
5.2	Saran.....	91
5.2.1	Saran Bagi Perusahaan.....	92
5.2.3	Saran Bagi Peneliti Selanjutnya.....	92

DAFTAR PUSTAKA	93
DAFTAR LAMPIRAN	98