

## 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
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>41</b>
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