

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	4
1.3. Pembatasan Masalah .....	5
1.4. Perumusan Masalah .....	5
1.5. Tujuan Penelitian .....	6
1.6. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II. KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
2.1. Kerangka Teori.....	8
2.1.1. Kualitas Pelayanan .....	8
2.1.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	8
2.1.1.2. Kesenjangan Kualitas Pelayanan .....	9

2.1.1.3.Indikator Kualitas Pelayanan .....	11
2.1.2.Harga.....	12
2.1.2.1.Pengertian Harga .....	12
2.1.2.2.Sensitivitas Harga.....	13
2.1.2.3.Indikator Harga .....	14
2.1.3. Pembelian .....	16
2.1.3.1.Pengertian Keputusan Pembelian.....	16
2.1.3.2. Model Perilaku Konsumen.....	17
2.1.3.3. Tingkatan Pembuatan Keputusan Konsumen.....	18
2.1.3.4. Model Proses Keputusan Pembelian Konsumen..	20
2.1.3.5. Indikator Pembelian .....	27
2.1.4. Keterkaitan Kualitas Pelayanan dengan Harga.....	30
2.2.Penelitian Yang Relevan.....	31
2.3.Kerangka Berpikir.....	34
2.4.Hipotesis.....	36

**BAB III. METODE PENELITIAN .....** **37**

3.1.Lokasi Penelitian.....	37
3.2.Populasi dan Sampel.....	37
3.3.Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional .....	38
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	42

3.5. Teknik Analisis Data.....	47
3.5.1. Uji Normalitas .....	47
3.5.2. Metode Analisis Jalur.....	47

**BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 53**

4.1 Hasil Penelitian .....	53
4.1.1 Deskripsi Responden.....	53
4.1.2. Pengujian Angket.....	54
4.1.2.1. Variabel Kualitas Pelayanan .....	55
4.1.2.2. Variabel Harga .....	56
4.1.2.3. Variabel Pembelian .....	57
4.1.3. Deskripsi Data Variabel Penelitian .....	59
4.1.3.1. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) .....	59
4.1.3.2 Deskripsi Variabel Harga ( $X_2$ ) .....	60
4.1.3.3. Deskripsi Variabel Pembelian ( $Y$ ) .....	60
4.1.4. Uji Normalitas .....	61
4.1.4.1 Normal Kolmogrov Smirnov .....	62
4.1.4.2. <i>Plot Of Regression Standardized Residual</i> .....	62
4.1.5. Analisis Data .....	63
4.1.5.1. Hubungan Antar Variabel .....	64
4.1.5.2. Koefisien Jalur.....	66

4.1.5.3. Pengujian Hipotesis.....	68
4.1.5.4. Menghitung Pengaruh Secara Proporsional .....	70
4.2. Pembahasan Penelitian.....	72
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>77</b>
5.1 Kesimpulan .....	77
5.2 Saran.....	78
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

UNIVERSITAS NEGERI MEDAN  
UNIMED

THE  
*Character Building*  
UNIVERSITY