

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI.....	i
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Pembatasan Masalah	7
1.4 Rumusan Masalah	8
1.5 Tujuan Penelitian	8
1.6 Manfaat Penelitian	9
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Kerangka Teoritis	10
2.1.1 Persepsi Harga	10
2.1.1.1 Pengertian Persepsi Harga	10
2.1.1.2 Strategi Penetapan Harga	12
2.1.1.3 Potongan harga.....	12
2.1.1.4 Indikator Harga	14
2.1.2 Kualitas Pelayanan	15
2.1.2.1 Pengertian Kualitas	15
2.1.2.2 Pengertian Pelayanan	16
2.1.2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	17
2.1.2.4 Dimensi Kualitas Pelayanan	18
2.1.2.5 Prinsip – Prinsip Kualitas Pelayanan	19
2.1.2.6 Pelayanan Yang Baik	21
2.1.2.7 Indikator Kualitas Pelayanan	23
2.1.3 Keputusan Pembelian.....	24
2.1.3.1 Pengertian Keputusan Pembelian	24
2.1.3.2 Indikator Keputusan Pembelian.....	28
2.2 Penelitian Yang Relevan	30
2.3 Kerangka Berfikir.....	32
2.4 Hipotesis	34
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	35
3.2 Populasi dan Sampel	35
3.2.1 Populasi.....	35
3.2.2 Sampel	35
3.3 Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional	36
3.3.1 Variabel Penelitian.....	36
3.3.2 Defenisi Operasional	37
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.5 Uji Instrumen Penelitian.....	40
3.5.1 Uji Validitas	40
3.5.2 Uji Realibitas.....	41
3.6 Teknik Analisis Data.....	41
3.6.1 Uji Asumsi Klasik	42
3.6.1.1 Uji Multikolinearitas.....	42

3.6.1.2 Uji Heterokedastisitas.....	42
3.6.1.3 Uji Normalitas	42
3.6.2 Analisis Regresi Linear Berganda	42
3.6.3 Pengujian Hipotesis	43
3.6.3.1 Uji t (Uji Parsial)	43
3.6.3.2 Uji t (Uji Simultan).....	44
3.6.3.3 Koefisien Determinan (R^2)	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Hasil Penelitian	46
4.1.1 Sejarah Singkat dan Gambaran Umum Perusahaan	46
4.1.2 Data Tarif	47
4.1.3 Sistem Pembayaran	47
4.2 Identifikasi Responden	48
4.3 Uji Validitas dan Uji Realibilitas Angket	49
4.3.1 Variabel Persepsi Harga (X_1)	49
4.3.2 Variabel Kualitas pelayanan (X_2).....	50
4.3.3 Variabel Keputusan Konsumen (Y)	52
4.4 Transformasi Skala Data Ordinal menjadi Data Interval	53
4.5 Teknik Analisis Data	53
4.5.1 Uji Asumsi Klasik	53
4.5.1.1 Uji Normalitas	53
4.5.1.2 Uji Multikolineritas	54
4.5.1.3 Uji Heterokedesitas	56
4.6 Analisis Regresi Berganda	57
4.7 Uji Hipotesis	59
4.7.1 Pengujian Hipotesis secara Parsial Menggunakan Uji T	59
4.7.2 Pengujian Hipotesis secara Simultan Menggunakan Uji F ...	60
4.7.3 Koefisien Determinasi (R Square)	61
4.8 Pembahasan Hasil Penelitian	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	64
5.1 Kesimpulan	64
5.2 Saran	65

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN