

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Pembatasan Masalah	8
1.4 Perumusan Masalah	8
1.5 Tujuan Penelitian	9
1.6 Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
2.1 Kerangka Teori.....	11
2.1.1 Penggunaan Listrik Prabayar	11
2.1.1.1 Defenisi Penggunaan Listrik Prabayar	11
2.1.1.2 Proses Pengambilan Keputusan Pembelian	12
2.1.1.3 Indikator Keputusan Pembelian.....	15
2.1.2 Bauran Pemasaran Jasa	17

2.1.2.1	Defenisi Bauran Pemasaran Jasa	17
2.1.3	Produk	19
2.1.3.1	Defenisi Produk	19
2.1.3.2	Karakteristik Produk	19
2.1.3.3	Tingkatan Produk.....	20
2.1.3.4	Indikator Produk	21
2.1.4	Harga	22
2.1.4.1	Defenisi Harga	22
2.1.4.2	Penetapan Harga	23
2.1.4.3	Tujuan Penetapan Harga	24
2.1.4.4	Indikator Harga	25
2.1.5	Promosi	25
2.1.5.1	Defenisi Promosi.....	25
2.1.5.2	Bauran Promosi.....	26
2.1.5.3	Indikator Promosi	29
2.1.6	Tempat.....	30
2.1.6.1	Defenisi Tempat.....	30
2.1.6.2	Faktor Pemilihan Tempat.....	31
2.1.6.3	Indikator Tempat.....	32
2.1.7	Orang.....	34
2.1.7.1	Defenisi Orang	34
2.1.7.2	Kriteria Orang	35
2.1.7.3	Indikator Orang.....	35

2.1.8	Proses	36
2.1.8.1	Defenisi Proses	36
2.1.8.2	Unsur Proses	37
2.1.8.3	Indikator Proses	37
2.1.9	Bukti Fisik.....	38
2.1.9.1	Defenisi Bukti Fisik	38
2.1.9.2	Dimensi-dimensi Bukti Fisik	39
2.1.9.3	Indikator Bukti Fisik.....	41
2.2	Penelitian Terdahulu	42
2.3	Kerangka Berfikir.....	45
2.4	Hipotesis Penelitian.....	46
BAB III METODE PENELITIAN.....		48
3.1.	Lokasi Penelitian	48
3.2.	Populasi dan Sampel	48
3.2.1.	Populasi	48
3.2.2.	Sampel	48
3.3.	Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional	50
3.3.1.	Variabel Penelitian.....	50
3.3.2.	Defenisi Operasional	50
3.4.	Teknik Pengumpulan Data	53
3.5.	Uji Instrumen Penelitian.....	57
3.5.1.	Uji Validitas.....	57
3.5.2.	Uji Reliabilitas	58

3.6. Teknik Analisis	59
3.6.1. Uji Asumsi Klasik.....	60
3.6.1.1. Uji Normalitas Data	60
3.6.1.2. Uji Multikolineritas.....	60
3.6.1.3. Uji Heterokedastisitas	61
3.6.2. Analisis Regresi Linier Berganda.....	61
3.6.3. Pengujian Hipotesis	62
3.6.3.1. Uji Parsial (Uji T)	62
3.6.3.2. Uji Simultan (Uji F).....	63
3.6.3.3. Koefisien Determinasi (R^2).....	64
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	65
4.1 Profil Perusahaan	65
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	65
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	66
4.2 Deskripsi Responden Penelitian	67
4.3 Uji Instrumen Penelitian	68
4.3.1 Uji Validitas & Uji Reliabilitas	68
4.4 Transformasi Skala Data Ordinal Menjadi Data Interval	70
4.5 Teknik Analisis Data	71
4.5.1 Uji Asumsi Klasik	71
4.5.1.1 Uji Normalitas	71
4.5.1.2 Uji Multikolinearitas	72
4.5.1.3 Uji Heterokedastisitas.....	74

4.6	Analisis Regresi Linier Berganda	75
4.7	Uji Hipotesis	77
4.7.1	Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	77
4.7.2	Uji Parsial (Uji t)	78
4.7.3	Koefisien Determinasi (R^2).....	81
4.8	Pembahasan Hasil Penelitian	82
4.8.1	Pengaruh Produk Terhadap Penggunaan Listrik P	82
4.8.2	Pengaruh Harga Terhadap Penggunaan Listrik P	83
4.8.3	Pengaruh Promosi Terhadap Penggunaan Listrik P.....	83
4.8.4	Pengaruh Tempat Terhadap Penggunaan Listrik P.....	84
4.8.5	Pengaruh Orang Terhadap Penggunaan Listrik P	85
4.8.6	Pengaruh Proses Terhadap Penggunaan Listrik P	85
4.8.7	Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Penggunaan L. P	86
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	87
5.1	Kesimpulan	87
5.2	Saran	88
	DAFTAR PUSTAKA.....	89

LAMPIRAN