

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTARK.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Identifikasi Masalah .....	10
1.4 Tujuan penelitian .....	10
1.5 Kegunaan Penelitian.....	11
1.6 Sistematika Penulisan.....	12
1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	13
1.7.1 Lokasi .....	13
1.7.2 Waktu Penelitian .....	13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>15</b>
2.1 Pemasaran .....	15
2.1.1 Entitas yang dipasarkan .....	16
2.2 Jasa .....	17
2.2.1 Karakteristi Jasa .....	18
2.3 Kualitas Pelayanan.....	19
2.3.1 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	20
2.3.2 Kriteria Kualitas Pelayanan yang Dipersepsikan Baik.....	21
2.4 Citra Perusahaan .....	23

2.4.1 Dimensi Citra Perusahaan.....	24
2.4.2 Faktor-Faktor Pembentuk Citra Perusahaan.....	25
2.5 Keputusan Pembelian.....	26
2.5.1 Perilaku Konsumen.....	27
2.5.2 Tahap-Tahap pengambilan Keputusan Pembelian.....	27
2.6 Penelitian Terdahulu.....	30
2.7 Kerangka Pemikiran.....	33
2.8 Hipotesis Penelitian.....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>36</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	36
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.3 Ruang Lingkup Penelitian.....	38
3.4 Operasional Variabel dan Skala Pengukuran.....	39
3.4.1 Operasionalisasi variabel.....	39
3.4.2 Skala Pengukuran.....	44
3.4.3 Method of Succesiv Interval (MSI).....	45
3.5 Populasi dan Sampel.....	47
3.5.1 Populasi.....	47
3.5.2 Sampel.....	48
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	50
3.6.1 Uji Validitas.....	50
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	54
3.7 Teknik Analisis Data.....	55
3.7.1 Analisis Statistik Inferensial.....	55
3.7.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	56
3.7.3 Uji Normalitas.....	57
3.8 Teknik Pengujian Hipotesa.....	58
3.8.1 Pengujian Secara Persial (Uji t).....	58
3.8.2 Pengujian Secara Simultan (Uji F).....	59
3.8.3 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	60

<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>61</b>
4.1 Objek Penelitian.....	61
4.2 Hasil Pengumpulan Data.....	62
4.3 Karakteristik Responden .....	63
4.4 Hasil Penelitian .....	66
4.4.1 Rekapitulasi Hasil tanggapan Responden.....	66
4.4.2 Uji Validitas .....	73
4.4.3 Uji Reliabilitas .....	75
4.4.4 Analisis Regresi Linier Berganda .....	76
4.4.5 Uji Normalitas.....	78
4.4.6 Uji Hipotesis .....	79
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian .....	84
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>87</b>
5.1 Kesimpulan.....	87
5.2 Rekomendasi.....	88
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>90</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Armada Bus Bintang Sanepa .....	5
Tabel 1.2 Penurunan Jumlah Armada Rute Buahdua-Bandung .....	6
Tabel 1.3 Jumlah Kompetitor Bus Bintang Sanepa.....	7
Tabel 1.4 Waktu Penelitian .....	14
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	31
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	43
Tabel 3.2 Pemberian Skor Skla Likert .....	46
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Instrumen .....	52
Tabel 3.4 Hasil Pretest Uji Reliabilitas .....	55
Tabel 4.1 Kelompok Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	63
Tabel 4.2 Karakteristik Usia Responden.....	63
Tabel 4.3 Karakteristik Status Pekerjaan Responden .....	64
Tabel 4.4 Karakteristik Tingkat Pendapatan Responden .....	65
Tabel 4.5 Karakteristik Penumpang.....	65
Tabel 4.6 Skor Jawaban Responden Terhadap Item-Item Pernyataan Pada Variabel Kualitas Pelayanan (X1) .....	66
Tabel 4.7 Skor Jawaban Responden Terhadap Item-Item Pernyataan Pada Variabel Citra Perusahaan (X2) .....	69
Tabel 4.8 Skor Jawaban Responden Terhadap Item-Item Pernyataan Pada Variabel Keputusan Pembelian (Y) .....	71

Tabel 4.9 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	73
Tabel 4.10 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Citra Perusahaan (X2) .....	74
Tabel 4.11 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	74
Tabel 4.12 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Item Kuesioner .....	75
Tabel 4.13 Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	76
Tabel 4.14 Hasil One Sample Kolomogrov Smirnov Test .....	78
Tabel 4.15 Hasil Uji T.....	79
Tabel 4.16 Hasil Uji F.....	82
Tabel 4.17 Hasil Uji Determinasi R Square .....	83

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Kontribusi Sektor transportasi terhadap Perekonomian .....	1
Gambar 1.2 Jumlah Kendaraan Bermotor pada Tahun.....	2
Gambar 2.1 Proses Keputusan Pembelian .....	28
Gambar 2.2 Bagan Kerangka Berpikir .....	34

## DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1. Kuesioner

Lampiran 2. Hasil Tabulasi Data

Lampiran 3. Hasil Konversi Data Menggunakan MSI

Lampiran 4. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas

Lampiran 5. Hasil Uji Hipotesis

Lampiran 6. Proses Kuesioner Via Online