**DAFTAR ISI**

**KATA PENGANTAR i**

**DAFTAR ISI** **iv**

**DAFTAR TABEL vii**

**DAFTAR GAMBAR x**

**BAB I PENDAHULUAN 1**

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Identifikasi Masalah 3

1.3 Batasan Masalah 3

1.4 Rumusan Masalah 4

1.5 Tujuan Penelitian 5

1.6 Manfaat Penelitian 5

1.7 Asumsi Anggapan Dasar 6

1.8 Hipotesis 7

**BAB II LANDASAN TEORITIS 8**

2.1 Harga 8

2.1.1 Pengertian Harga 8

2.1.2 Jenis-jenis Harga 9

2.1.3 Peranan Harga 10

2.1.4 Dimensi Harga 11

2.1.5 Indikator Harga 12

2.2 Kualitas Pelayanan 13

2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan 13

2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan 15

2.2.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan 16

2.2.4 Indikator Kualitas Pelayanan 17

2.3 Keputusan Konsumen 19

2.3.1 Pengertian Keputusan Konsumen 19

2.3.2 Proses Pengambilan Keputusan 20

2.3.3 Indikator Keputusan Konsumen 22

2.4 Penelitian Terdahulu 24

2.5 Kerangka Konseptual 26

**BAB III METODE PENELITIAN 28**

3.1 DesainPenelitian 28

3.2 Lokasi, dan WaktuPenelitian 28

3.2.1 TempatPenelitian 28

3.2.2 Waktu Penelitian 29

3.3 PopulasidanSampel 29

3.3.1 Populasi 29

3.3.2 Sampel 30

3.4 Variabel dan Indikator Penelitian 31

3.4.1 Variabel Penelitian 31

3.4.2 Indikator Penelitian 32

3.5 Definisi Operasional Variabel 33

3.6 Skala Pengukuran Variabel 35

3.7 Instrumen Penelitian 35

3.8 Teknik Pengumpulan Data 36

3.9 Teknik Analisis Data 37

3.9.1 Uji Instrumen 38

3.9.1.1 Uji Validitas 39

3.9.1.2 Uji Reliabilitas 40

3.9.2 Uji Asumsi Klasik 41

3.9.2.1 Uji Normalitas 42

3.9.2.2 Uji Multikolinieritas 42

3.9.2.3 Uji Heterokedastisitas 43

3.9.3 Analisis Regresi Berganda 43

3.9.4 Pengujian Hipotesis 44

3.9.4.1 Uji t (Parsial) 44

3.9.4.2 Uji f (Silmutan) 45

3.9.4.3 Uji Koefisien Determinasi (R2) 46

**BAB IV HASIL PEMBAHASAN 48**

4.1 Hasil Penelitian 48

4.1.1 Sejarah Sngkat CV. Bus Chandra 48

4.1.2 Visi dan Misi CV. Bus Chandra 48

4.1.3 Struktur Organisasi 49

4.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi 50

4.2 Pembahasan 54

4.2.1 Deskripsi Hasil Penelitian 54

4.2.2 Karakteristik Responden 55

4.2.3 Jawaban Responden Variabel Penelitian 57

4.2.4 Instrumen Penelitian 74

4.2.5 Uji Asumsi Klasik 80

4.2.6 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda 82

4.2.7 Hasil Uji Parsial (Uji T) 83

4.2.8 Hasil Uji Simultan (Uji F) 85

4.2.9 Koefisien Determinasi (R2) 86

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 87**

5.1 Kesimpulan 87

5.2 Saran 88

**DAFTAR PUSTAKA 89**

**LAMPIRAN**