**DAFTAR ISI**

Halaman

**KATA PENGANTAR i**

**ABSTRAK iv**

**ABSTRACT v**

**DAFTAR ISI vi**

**DAFTAR TABEL vii**

**DAFTAR GAMBAR viii**

**BAB I PENDAHULUAN 1**

* 1. Latar Belakang Masalah 1
  2. Identifikasi Masalah 7
  3. Batasan Masalah 7
  4. Rumusan Masalah 8
  5. Tujuan Penelitian 8
  6. Manfaat Penelitian 9
  7. Anggapan Dasar 9

**BAB II LANDASAN TEORITIS** 11

* 1. Pelayanan 11

2.1.1 Pengertian Pelayanan 11

2.1.2 Faktor-Faktor Pelayanan 12

2.1.3 Tujuan Pelayanan 12

2.1.4 Manfaat Pelayanan 13

2.1.5 Etika dalam Pelayanan 13

2.1.6 Kualitas Pelayanan 14

2.1.7 Indikator Pelayanan 15

* 1. Perilaku *Indisipliner Driver* 16

2.2.1 Pengertian Perilaku *Indisipliner Driver* 16

2.2.2 Bentuk dan Sanksi Dari Tindakan *Indisipliner* 17

2.2.3 Indikator Tindakan *Indisipliner* 18

* 1. Keputusan Konsumen 18

2.3.1 Pengertian Keputusan konsumen 18

2.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen 20

2.3.3 Indikator Keputusan Pembelian 21

* 1. Penelitian Terdahulu 25
  2. Kerangka Konseptual 27

2.5.1 Hubungan rendahnya pelayanan

dengan keputusan konsumen 27

2.5.2 Hubungan perilaku dengan keputusan konsumen 27

2.6 Hipotesis 28

**BAB III METODE PENELITIAN** 30

* 1. Desain Penelitian 30
  2. Tempat dan Waktu Penelitian 30

3.2.1 Tempat Penelitian 30

3.2.2 Waktu Penelitian 31

* 1. Populasi dan Sampel 31

3.3.1 Populasi 31

3.3.2 Sampel 31

* 1. Variabel Dan Indikator Penelitian 33

3.4.1 Variabel Penelitian 33

3.4.2 Indikator Penelitian 33

* 1. Definisi Operasional Variabel 35
  2. Skala Pengukuran Variabel 36
  3. Instrumen Penelitian 36
  4. Teknik Pengumpulan Data 37
  5. Uji Instrumen Penelitian 38

3.9.1 Uji validitas 38

### 3.9.2 Uji Reliabilitas 39

## Uji Asumsi Klasik 40

## 3.10.1 Uji Normalitas 40

## 3.10.2 Uji Multikolinieritas 41

## 3.10.3 Uji Heteroskedastisitas 41

## Teknik Analisis Data 42

## 3.11.1 Analisis Regresi Linier Berganda 42

## 3.11.2 Uji Hipotesis 43

## 3.11.3 Uji Koefisien Determinas (R2) 44

**BAB IV HASIL PEMBAHASAN** 45

4.1. Hasil Penelitian 45

4.1.1. Sejarah Penelitian 45

4.1.2. Visi dan Misi Organisasi 46

4.1.3. Struktur Organisasi dan Tugas 47

4.2. Pembahasan 51

4.2.1. Karakteristik Responden 51

4.2.2. Karakteristik Jawaban Responden 52

4.3. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas 68

4.3.1. Uji Validitas 68

4.3.2. Uji Reliabilitas 69

4.4. Uji Asumsi Klasik 70

4.4.1. Uji Normalitas 70

4.4.2. Uji Multikolinearitas 71

4.4.3. Uji Heterokedastisitas 72

4.5. Analisis Data Penelitian 73

4.5.1. Analisis Regresi Linear Berganda 73

4.5.2. Uji Parsial 74

4.5.3. Uji Simultan 75

4.5.4. Uji Koefisien Determinasi 76

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN** 78

5.1. Kesimpulan 78

5.2. Saran 79

**DAFTAR PUSTAKA**  80

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Peneliti Terdahulu 25

Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian 31

Tabel 3.2 Defenisi Operasional Variabel 35

Tabel 3.3 *Skala Likert* 36

Tabel 4.1. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 51

Tabel 4.2. Identitas Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan 51

Tabel 4.3. Identitas Responden Berdasarkan Usia 52

Tabel 4.4. Jawaban Responden Atas Pernyataan 1 Pada Variabel X1 52

Tabel 4.5. Jawaban Responden Atas Pernyataan 2 Pada Variabel X1 53

Tabel 4.6. Jawaban Responden Atas Pernyataan 3 Pada Variabel X1 53

Tabel 4.7. Jawaban Responden Atas Pernyataan 4 Pada Variabel X1 54

Tabel 4.8. Jawaban Responden Atas Pernyataan 5 Pada Variabel X1 54

Tabel 4.9. Jawaban Responden Atas Pernyataan 6 Pada Variabel X1 55

Tabel 4.10. Jawaban Responden Atas Pernyataan 7 Pada Variabel X1 55

Tabel 4.11. Jawaban Responden Atas Pernyataan 8 Pada Variabel X1 56

Tabel 4.12. Jawaban Responden Atas Pernyataan 9 Pada Variabel X1 56

Tabel 4.13. Jawaban Responden Atas Pernyataan 10 Pada Variabel X1 57

Tabel 4.14. Jawaban Responden Atas Pernyataan 1 Pada Variabel X2 57

Tabel 4.15. Jawaban Responden Atas Pernyataan 2 Pada Variabel X2 58

Tabel 4.16. Jawaban Responden Atas Pernyataan 3 Pada Variabel X2 59

Tabel 4.17. Jawaban Responden Atas Pernyataan 4 Pada Variabel X2 59

Tabel 4.18. Jawaban Responden Atas Pernyataan 5 Pada Variabel X2 60

Tabel 4.19. Jawaban Responden Atas Pernyataan 6 Pada Variabel X2 60

Tabel 4.20. Jawaban Responden Atas Pernyataan 7 Pada Variabel X2 61

Tabel 4.21. Jawaban Responden Atas Pernyataan 8 Pada Variabel X2 61

Tabel 4.22. Jawaban Responden Atas Pernyataan 9 Pada Variabel X2 62

Tabel 4.23. Jawaban Responden Atas Pernyataan 10 Pada Variabel X2 62

Tabel 4.24. Jawaban Responden Atas Pernyataan 1 Pada Variabel Y 63

Tabel 4.25. Jawaban Responden Atas Pernyataan 2 Pada Variabel Y 63

Tabel 4.26. Jawaban Responden Atas Pernyataan 3 Pada Variabel Y 64

Tabel 4.27. Jawaban Responden Atas Pernyataan 4 Pada Variabel Y 64

Tabel 4.28. Jawaban Responden Atas Pernyataan 5 Pada Variabel Y 65

Tabel 4.29. Jawaban Responden Atas Pernyataan 6 Pada Variabel Y 65

Tabel 4.30. Jawaban Responden Atas Pernyataan 7 Pada Variabel Y 66

Tabel 4.31. Jawaban Responden Atas Pernyataan 8 Pada Variabel Y 66

Tabel 4.32. Jawaban Responden Atas Pernyataan 9 Pada Variabel Y 67

Tabel 4.33. Jawaban Responden Atas Pernyataan 10 Pada Variabel Y 67

Tabel 4.34. Hasil Uji Validitas 68

Tabel 4.35. Hasil Uji Reliabilitas 70

Tabel 4.36. Hasil Uji Normalitas 70

Tabel 4.37. Hasil Uji Multikolinearitas 71

Tabel 4.38. Hasil Uji Regresi Linear Berganda 73

Tabel 4.39. Hasil Uji Parsial 74

Tabel 4.40. Hasil Uji Simultan 75

Tabel 4.41. Hasil Uji Koefisien Determinasi 76

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual 28

Gambar 4.1. Hasil Uji Heterokedastisitas 72