**DAFTAR ISI**

**Halaman**

**ABSTRAK i**

**KATA PENGANTAR iii**

**DAFTAR ISI vi**

**DAFTAR TABEL x**

**BAB I PENDAHULUAN 1**

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Identifikasi Masalah 8

1.3 Batasan Masalah 9

1.4 Rumusan Masalah 9

1.5 Tujuan Penelitian 10

1.6 Manfaat Penelitian 10

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA 12**

2.1 Kualitas Layanan 12

2.1.1 Pengertian Layanan 12

* + 1. Pengertian Kualitas 12

2.1.3 Manfaat Kualitas Layanan13

2.1.4 Indikator Layanan 14

2.2 Harga Tiket 15

2.2.1 Pengertian Harga 15

2.2.2 Pengertian Harga Tiket 17

2.2.3 Tujuan Penetapan Harga 17

2.2.4 Strategi Penetapan Harga 18

2.2.5 Indikator Harga 20

2.3 Keputusan Konsumen 21

2.3.1 Pengertian Keputusan 21

2.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen Dalam Pengambilan Keputusan Membeli Tiket 20

2.3.3 Indikator Pengambilan Keputusan 23

2.4 Penelitian Terdahulu 24

2.5 Kerangka Konseptual 26

2.6 Hipotesis Penelitian 27

**BAB III METODE PENELITIAN 29**

3.1 Jenis Penelitian 29

3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian 29

3.2.1 Lokasi Penelitian 29

3.2.2 Waktu Penelitian 29

3.3 Populasi Dan Sampel 31

3.3.1 Populasi Penelitian 31

3.3.2 Sampel Penelitian 31

3.4 Definisi Operasional Dan Variabel Penelitian 32

3.5 Teknik Pengumpulan Data 34

3.6. Instrumen Penelitian 35

3.7 Teknik Analisis Data 36

3.7.1 Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas 37

3.7.1.1 Uji Validitas 37

* + - 1. Uji Reliabilitas 38

3.7.2. Uji Asumsi Klasik 39

3.6.2.1 Uji Normalitas 39

3.6.2.2 Uji Heteroskedastisitas 39

3.6.2.3 Uji Multikolinieritas 39

3.8 Analisis Regresi Berganda 40

3.9 Uji T 41

3.10 Uji Simultan ( Uji F) 42

3.11. Analisis Determinasi (R2) 42

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 44**

4.1. Hasil Penelitian 44

4.1.1. Profil **PT**. Bintang Utara Medan 44

4.1.2. Visi dan Misi PT. Bintang Utara Medan 45

4.1.3. Struktur Organisasi PT. Bintang Utara Medan 46

4.1.5. Deskripsi Hasil Responden 46

4.1.6. Karakter Responden 46

4.1.7. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas 58

4.1.8. Uji Asumsi Klasik 60

4.1.8.1. Asumsi Normalitas 60

4.1.8.2. Asumsi Multikolinieritas 61

4.1.8.3. Asumsi Heterokedastisitas 62

4.1.9. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda 63

4.1.10. Hasil Uji Parsial (Uji T) 64

4.1.11. Hasil Uji Simultan (Uji F) 66

4.1.12. Koefisien Determinasi (R2) 66

4.2. Pembahasan 67

4.2.1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Konsumen Pada Bus PT. Bintang Utara Medan 67

4.2.2. Pengaruh Harga Tiket Terhadap Keputusan Konsumen Pada Bus PT. Bintang Utara Medan 67

4.2.3. Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Tiket Terhadap Keputusan Konsumen Pada Bus PT. Bintang Utara Medan 68

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 69**

5.1. Kesimpulan 69

5.2. Saran 70

**DAFTAR PUSTAKA 71**

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.4. Penelitian Terdahulu 26

Tabel 3.2. Waktu Penelitian 29

Tabel 3.5 Operasionalisasi Variabel Penelitian 32