**DAFTAR ISI**

Hal

**ABSTRAK**

**KATA PENGANTAR** i

**DAFTAR ISI** iv

**DAFTAR TABEL** vii

**DAFTAR GAMBAR** ix

**BAB I. PENDAHULUAN** 1

* 1. Latar Belakang Masalah 1
  2. Identifikasi Masalah 5
  3. Pembatasan Masalah 5
  4. Rumusan Masalah 6
  5. Tujuan Penelitian 6
  6. Manfaat penelitian 7
  7. Asumsi / Anggapan Dasar............................................................... 7
  8. Hipotesis 7

**BAB II. LANDASAN TEORITIS** 9

2.1. Fasilitas 9

2.1.1 Pengertian Fasilitas 9

2.1.2 Macam-Macam Fasilitas 10

2.1.3Faktor-faktor yang Mempengaruhi Fasilitas 11

2.1.4 Indikator-Indikator Fasilitas 12

2.2 Keputusan Konsumen 13

2.2.1. Pengertian Keputusan Konsumen 13

2.2.2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Pengambilan

Keputusan 14

2.2.3. Jenis-jenis Keputusan 16

2.2.4 Indikator Proses pembelian konsumen 17

2.3 Penelitian Terdahulu 18

2.4 Kerangka Konseptual 19

**BAB III. METODE PENELITIAN** 21

3.1. Desain Penelitian 21

3.2. Tempat dan Waktu Penelitian 21

3.2.1. Tempat (Lokasi Penelitian) 21

3.2.2. Waktu Penelitian 21

3.3. Populasi dan Sampel 22

3.3.1. Populasi 22

3.3.2. Sampel 22

3.4. Variabel dan Indikator 23

3.4.1 Variabel 23

3.4.2 Indikator 24

3.5. Instrumen Penelitian 25

3.6. Teknik Pengumpulan Data 26

3.7. Teknik Analisis Data 28

**BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN** 31

4.1 Gambaran Umum Perusahaan 31

4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan PT. Rajawali Citra Transport 31

4.1.2 Visi dan Misi PT. Rajawali Citra Transport 33

4.1.3. Struktur Organisasi Perusahaan 33

4.1.4 Uraian Tugas 35

4.2 Pembahasan Penelitian 38

4.2.1. Uji Validitas dan Reliabilitas 38

4.2.1.1. Uji Validitas 38

4.2.1.2. Uji Reliabilitas 39

4.2.2. Deskripsi Data Hasil Penelitian 40

4.2.2.1 Karakteristik Konsumen 40

4.2.2.2 Alternatif Jawaban Konsumen Variabel X

(Fasilitas) 41

4.2.2.3 Alternatif Jawaban Konsumen Variabel Y

(Keputusan Pembelian) 46

4.3. Pembahasan 51

4.3.1. Analisis Regresi 51

* + 1. Uji t 52
    2. Koefisien Determinasi (R2) 52

**BAB V. KESIMPULAN DANS ARAN 54**

5.1 Kesimpulan 54

5.2 Saran 54

DAFTAR PUSTAKA 56

LAMPIRAN

**DAFTAR TABEL**

Hal

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu 18

Tabel 3.1 Uraian Jadwal Rencana Penelitian Bulan/Tahun/Minggu 22

Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel 25

Tabel 3.3 Skala Likert 27

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas fasilitas (X) dan keputusan pembelian (Y)  
Hasil Validitas Kusioner 39

Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas 39

Tabel 4.3 Jawaban Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin 40

Tabel 4.4 Jawaban Konsumen Berdasarkan Usia 40

Tabel 4.5 Jawaban Konsumen Berdasarkan Pendidikan 41

Tabel 4.6 Tersedia papan informasi rute perjalanan bus Rajawali citra

Transport 41

Tabel 4.7 Area parkir di loket aman dan luas 42

Tabel 4.8 Kelayakan tempat duduk bus Rajawali citra transport nyaman 42

Tabel 4.9 Pendingin ruang bus Rajawalicitra transport baik 43

Tabel 4.10 Penerangan dalam bus Rajawalicitra transport baik 43

Tabel 4.11 Kelayakan toilet bersih tidak berbau 44

Tabel 4.12 Warna interior bus Rajawalicitra transport membuat rileks 44

Tabel 4.13 Warna bus Rajawalicitra transport sangat menarik 44

Tabel 4.14 Ruang tunggu loket yang nyaman 45

Tabel 4.15 Tersedia alat bantu pemecah kaca bus jika dalam keadaan

Darurat 45

Tabel 4.16 Bus Rajawalicitra transport dapat memenuhi kebutuhan konsumen pengguna armada Rajawali citra transport 46

Tabel 4.17 Bus Rajawali bukan termasuk bus yang lambat dalam

keberangkatan 46

Tabel 4.18 Bus Rajawali citracitra transport adalah transfortasi darat yang berkualitas. 47

Tabel 4.19 Saya tidak mendapatkan hambatan dalam memperoleh informasi tentang bus armada Rajawali citra transport 47

Tabel 4.20 Saya selalu mengamati bus Rajawalicitra transport berdasarkan

rute perjalanannya 48

Tabel 4.21 Saya tahu berbagai fasilitas yang digunakan oleh bus Rajawalicitra transport 48

Tabel 4.22 Menurut saya bus Rajawalicitra transport memiliki nilai yang

baik 49

Tabel 4.23 Fasilitas bus Rajawali citra transport lengkap dan bersih 49

Tabel 4.24 Saya memilih bus Rajawali citra transport karena fasilitas busnya bagus 50

Tabel 4.25 Saya memilih bus Rajawali citra transport karena keinginan

sendiri. 50

Tabel 4.26 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana 51

Tabel 4.27 Uji t ( Parsial) 52

Tabel 4.28 Uji Koeefisien Determinasi (R2) 53

**DAFTAR GAMBAR**

Hal

Gambar 2.1 Skema Kerangka Konseptual 20

Gambar 4.1. Struktur PT. Rajawali Citra Transport Medan 34