

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.5 Sistematika Penulisan.....	12
BAB II.....	14
TINJAUAN PUSTAKA .....	14
2.1 Landasan Teori .....	14
2.1.1 Harga.....	15
2.1.2 Citra Perusahaan .....	25
2.1.3 Kualitas Layanan .....	36
2.1.4 Keputusan Penggunaan.....	47
2.2 Penelitian Terdahulu.....	48
2.3 Kerangka Pemikiran .....	50
2.4 Hipotesis Penelitian.....	51
2.4.1 Pengaruh Harga terhadap Keputusan Penggunaan Jasa .....	51

2.4.2 Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa .....	52
2.4.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap keputusan Penggunaan Jasa.....	53
BAB III .....	54
METODE PENELITIAN.....	54
3.1 Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional Variabel .....	54
3.1.1 Variabel Penelitian.....	54
3.1.1 Defenisi Operasional Variabel.....	55
3.2 Populasi dan Sampel .....	60
3.2.1 Populasi.....	60
3.2.2 Sampel .....	60
3.3 Jenis dan Sumber data .....	61
3.3.1 Jenis Data.....	61
3.3.2 Sumber Data .....	62
3.4 Metode Pengumpulan.Data .....	62
3.4.1 Kuesioner .....	62
3.4.2 Studi Kepustakaan .....	63
3.5 Metode Analisis Data .....	64
3.5.1 Metode Analisis Deskriptif.....	64
3.5.2 Metode analisis kuantitatif.....	65
3.6 Uji Asumsi Klasik .....	68
3.6.1 Uji Normalitas.....	68
3.6.2 Uji Multikolineritas.....	69
3.6.3 Uji Heteroskedastisitas.....	70
3.7 Analisis Regresi Linier Berganda.....	71
3.8 Uji Hipotesis (Uji Goodness of Fit) .....	72
3.8.1 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	72
3.8.2 Uji Kelayakan Model (Uji F).....	73
3.8.3 Uji Statistik Parsial (Uji t) .....	74
BAB IV .....	75
HASIL DAN ANALISIS .....	75

4.1 Deskripsi Objek Penelitian .....	75
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	75
4.2 Gambaran Umum Responden.....	82
4.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	83
4.2.2 Responden Berdasarkan Usia .....	84
4.2.3 Responden Berdasarkan Rata- rata Pengeluaran Bulanan .....	85
4.2.4 Responden Berdasarkan Berapa kali menggunakan jasa JNE .....	87
4.3 Uji Kualitas Data .....	88
4.3.1 Uji Validitas .....	88
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	92
4.4 Uji Asumsi Klasik .....	93
4.4.1 Uji Normalitas.....	94
4.4.2 Uji Multikolinieritas .....	96
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas .....	97
4.5 Uji Regresi Linear Berganda .....	101
4.6 Uji Hipotesis.....	103
4.6.1 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	103
4.6.2 Uji Signifikansi Keseluruhan dari Regresi (Uji F) .....	104
4.6.3 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t) .....	105
4.7 Interpretasi Hasil .....	108
4.7.1 H1 : Harga Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Keputusan Penggunaan (H1 diterima) .....	108
4.7.2 H2 : Citra Perusahaan Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Keputusan penggunaan (H2 diterima) .....	109
4.7.3 H3 : Kualitas Layanan Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Keputusan Penggunaan (H3 diterima).....	110
BAB V.....	111
PENUTUP.....	111
5.1 Kesimpulan.....	111
5.2 Implikasi Teoritis .....	112

5.3 Implikasi Manajerial.....	113
5.4 Keterbatasan Penelitian .....	114
5.5 Saran .....	114
DAFTAR PUSTAKA .....	116
LAMPIRAN.....	119