

## DAFTAR ISI

|                                                                 | Halaman |
|-----------------------------------------------------------------|---------|
| HALAMAN JUDUL.....                                              | i       |
| PERSETUJUAN SKRIPSI .....                                       | ii      |
| PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....                                 | iii     |
| PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....                           | iv      |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....                                     | v       |
| ABSTRACT .....                                                  | vi      |
| ABSTRAK .....                                                   | vii     |
| KATA PENGANTAR .....                                            | viii    |
| DAFTAR ISI.....                                                 | xi      |
| DAFTAR TABEL .....                                              | xv      |
| DAFTAR GRAFIK.....                                              | xvii    |
| DAFTAR GAMBAR .....                                             | xviii   |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                                           | xix     |
| BAB I PENDAHULUAN .....                                         | 1       |
| 1.1 Latar Belakang .....                                        | 1       |
| 1.2 Perumusan Masalah .....                                     | 12      |
| 1.3 Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian .....             | 13      |
| 1.3.1 Tujuan Penelitian.....                                    | 13      |
| 1.3.2 Kegunaan Penelitian .....                                 | 13      |
| 1.4 Sistematika Penulisan .....                                 | 14      |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....                                    | 16      |
| 2.1 Landasan Teori.....                                         | 16      |
| 2.1.1 <i>Theory of Planned Behaviour</i> (TPB) .....            | 16      |
| 2.1.2 Keputusan Pembelian.....                                  | 18      |
| 2.1.2.1 Tahap-Tahap dalam Proses Keputusan Pembelian.....       | 19      |
| 2.1.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian.... | 23      |
| 2.1.3 Minat Beli .....                                          | 24      |
| 2.1.4 Kualitas Layanan .....                                    | 26      |
| 2.1.5 Nilai Pelanggan.....                                      | 29      |

|                                                                   |           |
|-------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.1.6 Persepsi Harga .....                                        | 30        |
| 2.2 Hubungan Antar Variabel .....                                 | 32        |
| 2.2.1 Hubungan antara Kualitas Layanan dengan Minat Beli .....    | 32        |
| 2.2.2 Hubungan antara Nilai Pelanggan dengan Minat Beli.....      | 33        |
| 2.2.3 Hubungan antara Persepsi Harga dengan Minat Beli .....      | 33        |
| 2.2.4 Hubungan antara Minat Beli dengan Keputusan Pembelian ..... | 34        |
| 2.3 Penelitian Terdahulu .....                                    | 35        |
| 2.4 Kerangka Pemikiran.....                                       | 36        |
| 2.5 Hipotesis.....                                                | 37        |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>                         | <b>38</b> |
| 3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....   | 38        |
| 3.1.1 Variabel Penelitian.....                                    | 38        |
| 3.1.2 Definisi Operasional Variabel.....                          | 39        |
| 3.1.2.1 Variabel Bebas.....                                       | 39        |
| 3.1.2.2 Variabel Intervening : Minat Beli (Y1) .....              | 41        |
| 3.1.2.3 Variabel Terikat : Keputusan Pembelian (Y2) .....         | 42        |
| 3.2 Jenis dan Sumber Data .....                                   | 42        |
| 3.2.1 Jenis Data .....                                            | 42        |
| 3.2.2 Sumber Data.....                                            | 43        |
| 3.3 Populasi dan Sampel .....                                     | 43        |
| 3.3.1 Populasi.....                                               | 43        |
| 3.3.2 Sampel.....                                                 | 44        |
| 3.4 Skala Pengukuran.....                                         | 44        |
| 3.5 Metode Pengumpulan Data .....                                 | 45        |
| 3.6 Metode Analisis Data .....                                    | 46        |
| 3.6.1 Uji Validitas dan Reliabilitas .....                        | 46        |
| 3.6.2 Analisa Structure Equivalem Model (SEM) .....               | 47        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>                          | <b>55</b> |
| 4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....                               | 55        |
| 4.1.1 Gambaran Umum.....                                          | 55        |
| 4.1.1.1 Profil Daerah Operasional IV Semarang .....               | 55        |
| 4.1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan .....                            | 56        |

|                                                              |    |
|--------------------------------------------------------------|----|
| 4.1.2 Kereta Api Kelas Bisnis PT. KAI Daop IV Semarang ..... | 58 |
| 4.2.1.1 Profil Kereta Api Kelas Bisnis PT. KAI               |    |
| Daop IV Semarang .....                                       | 58 |
| 4.2.1.2 Fasilitas Kereta Api Kelas Bisnis PT. KAI            |    |
| Daop IV Semarang .....                                       | 58 |
| 4.2.1.3 Jadwal Kereta Api Kelas Bisnis PT. KAI               |    |
| Daop IV Semarang .....                                       | 59 |
| 4.2.1.4 Tarif Kereta Api Kelas Bisnis PT. KAI                |    |
| Daop IV Semarang .....                                       | 59 |
| 4.1.3 Identitas Responden .....                              | 60 |
| 4.1.3.1 Jenis Kelamin .....                                  | 60 |
| 4.1.3.2 Usia.....                                            | 61 |
| 4.1.3.3 Pekerjaan .....                                      | 62 |
| 4.1.3.4 Penghasilan Perbulan.....                            | 63 |
| 4.2 Tanggapan Responden .....                                | 64 |
| 4.2.1 Keputusan Pembelian.....                               | 66 |
| 4.2.2 Kualitas Layanan .....                                 | 67 |
| 4.2.3 Nilai Pelanggan.....                                   | 69 |
| 4.2.4 Persepsi Harga .....                                   | 71 |
| 4.2.5 Minat Beli .....                                       | 73 |
| 4.3 Pembahasan Uji Validitas dan Reliabilitas .....          | 75 |
| 4.4 Proses dan Analisis SEM .....                            | 76 |
| 4.4.1 CFA Variabel Eksogen .....                             | 77 |
| 4.4.2 CFA Variabel Endogen.....                              | 78 |
| 4.4.3 Analisis Full Model SEM .....                          | 80 |
| 4.4.4 Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk.....             | 81 |
| 4.4.5 Evaluasi Normalitas .....                              | 82 |
| 4.4.6 Evaluasi Outliers .....                                | 84 |
| 4.4.7 Pengujian Hipotesis .....                              | 84 |
| 4.5 Pembahasan Hasil .....                                   | 86 |
| 4.5.1 Kualitas Layanan terhadap Minat Beli.....              | 86 |
| 4.5.2 Nilai Pelanggan terhadap Minat Beli.....               | 87 |

|                                                    |     |
|----------------------------------------------------|-----|
| 4.5.3 Persepsi Harga terhadap Minat Beli.....      | 88  |
| 4.5.4 Minat Beli terhadap Keputusan Pembelian..... | 89  |
| BAB V PENUTUP.....                                 | 90  |
| 5.1 Kesimpulan .....                               | 90  |
| 5.2 Implikasi Teoritis .....                       | 91  |
| 5.3 Implikasi Manajerial .....                     | 93  |
| 5.4 Keterbatasan.....                              | 94  |
| 5.5 Saran Penelitian Mendatang.....                | 95  |
| DAFTAR PUSTAKA .....                               | 96  |
| LAMPIRAN.....                                      | 101 |