

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	12
1.3 Tujuan Penelitian .....	13
1.4 Manfaat Penelitian .....	13
1.5 Sistematika Penelitian .....	14
BAB II TELAAH PUSTAKA .....	16
2.1 Landasan Teori .....	16
2.1.1 Pemasaran .....	16
2.1.2 Pengertian dan Karakteristik Jasa .....	17
2.1.3 Perilaku Konsumen Jasa .....	19
2.1.4 Keputusan Pembelian .....	20
2.1.5 Kualitas Pelayanan.....	22
2.1.5.1 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	25
2.1.6 Harga Kompetitif .....	26
2.1.6.1 Hubungan Harga Kompetitif Terhadap Keputusan Pembelian.....	27
2.1.7 Lokasi.....	28
2.1.7.1 Hubungan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian.....	30
2.2 Penelitian Terdahulu .....	31
2.3 Kerangka Pemikiran.....	32
2.4 Hipotesis .....	33

BAB III METODE PENELITIAN.....	34
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	34
3.1.1 Variabel Penelitian.....	34
3.1.2 Definisi Operasional .....	35
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	36
3.2.1 Data Primer .....	36
3.2.2 Data Sekunder.....	36
3.3 Populasi dan Sampel.....	36
3.3.1 Populasi.....	36
3.3.2 Sampel .....	37
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	37
3.4.1 Kuesioner .....	37
3.4.2 Studi Pustaka.....	38
3.5 Metode Analisis Data.....	39
3.5.1 Uji Validitas & Reliabilitas.....	39
3.5.1.1 Uji Validitas .....	39
3.5.1.2 Uji Reliabilitas.....	39
3.5.2 Uji Asumsi Klasik.....	40
3.5.2.1 Uji Normalitas Multivariate .....	40
3.5.2.2 Uji Multikolinieritas .....	41
3.5.2.3 Uji Heteroskedastisitas .....	41
3.5.3 Uji Regresi Berganda.....	42
3.5.4 Uji <i>Goodness Of Fit</i> .....	43
3.5.4.1 Uji t.....	43
3.5.4.2 Uji F.....	44
3.5.4.3 Uji $R^2$ .....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	46
4.1 Pendahuluan.....	46
4.2 Gambaran Umum Responden .....	46
4.2.1 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	46
4.2.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia.....	47
4.2.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	48
4.2.4 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kursus.....	49
4.3 Analisis Data.....	49
4.3.1 Analisis Deskriptif .....	49
4.3.1.1 Variabel Kualitas Pelayanan .....	50
4.3.1.2 Variabel Harga Kompetitif.....	51
4.3.1.3 Variabel Lokasi .....	52
4.3.1.4 Variabel Keputusan Pembelian .....	53
4.3.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	54

4.3.2.1 Uji Validitas .....	54
4.3.2.2 Uji Reliabilitas.....	57
4.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	58
4.3.3.1 Uji Normalitas .....	59
4.3.3.2 Uji Multikolinieritas .....	61
4.3.3.3 Uji Heteroskedastisitas .....	62
4.3.4 Uji Regresi Berganda.....	63
4.3.5 Uji <i>Goodness Of Fit</i> .....	65
4.3.4.1 Uji t.....	65
4.3.4.2 Uji F.....	67
4.3.4.3 Uji $R^2$ .....	68
BAB V PENUTUP.....	70
5.1. Kesimpulan .....	70
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	71
5.3 Saran .....	71
DAFTAR PUSTAKA .....	73
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	76