

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iv
ABSTRAK	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
MOTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Rumusan Masalah.....	8
D. Tujuan Penelitian	9
E. Manfaat Penelitian	9
1. Manfaat Teoritis.....	9
2. Manfaat Praktis	10
F. Jadwal Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Kajian Penelitian Terdahulu	11

B. Konsep dan Teori.....	14
1. Manajemen (Grand Theory)	15
2. Manajemen Pemasaran (Middle Theory).....	21
C. Penetapan Harga	24
1. Harga.....	24
2. Pengertian Penetapan Harga	24
3. Dimensi Penetapan Harga.....	25
4. Indikator Penetapan Harga.....	27
D. Kualitas Pelayanan.....	28
1. Pelayanan	28
2. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	29
3. Dimensi Kualitas Pelayanan	30
4. Indikator Kualitas Pelayanan	31
E. Keputusan Pembelian	32
1. Pengertian Keputusan Pembelian	32
2. Tahapan Keputusan Pembelian.....	33
3. Indikator Keputusan Pembelian.....	34
4. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian	35
F. Kerangka Berpikir	37
1. Pengaruh Penetapan Harga terhadap Keputusan Pembelian	38
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian.....	39
3. Pengaruh Penetapan Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian.....	40
G. Hipotesis	42
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	44
A. Metode dan Pendekatan.....	44
1. Metode	44
2. Pendekatan	45
B. Jenis Data dan Sumber Data	45

1. Jenis Data	45
2. Sumber Data.....	46
C. Populasi dan Sampel.....	46
1. Populasi.....	46
2. Sampel.....	47
D. Oprasional Variabel Penelitian	49
1. Variabel Penelitian.....	49
2. Operasional Variabel	49
E. Teknik Pengumpulan Data	51
1. Studi Kepustakaan	51
2. Studi Lapangan.....	51
F. Teknik Analisis Data	52
1. Analisis Statistik Deskriptif	53
2. Uji Instrumen Data.....	53
3. Analisis Regresi Linier Berganda	55
4. Uji Hipotesis	55
5. Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	58
A. Gambaran Umum PT. KAI (Persero)	58
1. Sejarah Singkat	58
2. Visi dan Misi.....	59
3. Struktur Organisasi	59
4. Logo	60
B. Analisis Statistik Deskriptif	61
1. Deksripsi Karakteristik Responden.....	61
2. Analisis Deskriptif	68
3. Deskriptif Tanggapan Responden.....	69
C. Pengujian Dan Hasil Analisis	80

1. Uji Instrumen Data Penelitian	80
2. Analisis Regresi Linier Berganda	83
3. Uji Hipotesis	84
4. Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	88
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	89
1. Pengaruh Penetapan Harga (X_1) Secara Parsial terhadap Keputusan Pembelian (Y) Tiket Kereta Api PT. KAI (Persero) di Stasiun Gedebage Kota Bandung	89
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_2) Secara Parsial terhadap Keputusan Pembelian (Y) Tiket Kereta Api PT. KAI (Persero) di Stasiun Gedebage Kota Bandung	90
3. Pengaruh Penetapan Harga (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) Secara Simultan terhadap Keputusan Pembelian (Y) Tiket Kereta Api PT. KAI (Persero) di Stasiun Gedebage Kota Bandung.....	92
BAB V Kesimpulan dan Saran	Error! Bookmark not defined.
A. Kesimpulan.....	95
B. Saran	96
DAFTAR PUSTAKA.....	99
LAMPIRAN.....	103

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Register KAI Access di Indonesia Tahun	2
Tabel 1. 2 Data Transaksi Penjualan Tiket Kereta Api.....	4
Tabel 1. 3 Jadwal Penelitian.....	10
Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	11
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	50
Tabel 3. 2 Skala Penilaian Kuisisioner	52
Tabel 3. 3 Kriteria Interpretasi Koefisien Reabilitasi	54
Tabel 4. 1 Deskriptif Statistik	68
Tabel 4. 2 Interval Kelas dalam Deskripsi Hasil Penelitian.....	69
Tabel 4. 3 Tanggapan Responden Variabel Penetapan Harga (X1).....	70
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	73
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	76
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Penetapan Harga (X1)	80
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	81
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian (Y)	82
Tabel 4. 9 Tabel Cronbach's Alpha	83
Tabel 4. 10 Uji Regresi Linier Berganda	83
Tabel 4. 11 Hasil Uji Statistik t (Uji Parsial) Variabel X1.....	85
Tabel 4. 12 Hasil t (Uji Parsial) Variabel X2.....	86
Tabel 4. 13 Hasil Uji Statistik F (Uji Simultan).....	87
Tabel 4. 14 - Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R ²)	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 CSI Korporat 2020 - 2024.....	5
Gambar 2. 1 Proses Keputusan Pembelian	33
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran.....	42
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi.....	60
Gambar 4. 2 Logo	60
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	63
Gambar 4. 4 Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	63
Gambar 4. 5 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan.....	64
Gambar 4. 6 Karakteristik Responden mengenai pengalaman pembelian tiket langsung di Stasiun Gedebage	65
Gambar 4. 7 Karakteristik Responden berdasarkan pembelian tiket melalui Aplikasi	66
Gambar 4. 8 Karakteristik Responden berdasarkan frekuensi melakukan pembelian dalam 6 bulan	67
Gambar 4. 9 Garis Kontinu Penetapan Harga.....	72
Gambar 4. 10 Garis Kontinu Kualitas Pelayanan (X2).....	76
Gambar 4. 11 Garis Kontinu Keputusan Pembelian (Y)	79

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 SK Pembimbing.....	103
Lampiran 2 Lembar Bimbingan	104
Lampiran 3 Surat Izin Observasi	105
Lampiran 4 Informasi data PT.KAI (Persero).....	106
Lampiran 5 Kuesioner Penelitian.....	108
Lampiran 6 Tabulasi Data.....	113
Lampiran 7 Distribusi F – Tabel	121
Lampiran 8 Distribusi T – tabel	122
Lampiran 9 Tabel R – hitung	123
Lampiran 10 Output Perhitungan SPSS v26.....	124

