

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....	iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	18
1.3 Rumusan Masalah .....	19
1.4 Tujuan Penelitian .....	19
1.5 Kegunaan Penelitian .....	20
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
2.1 Kajian Pustaka .....	21
2.1.1 Konsep <i>Physical Evidence</i> .....	21
2.1.1.1 Konsep <i>Physical Evidence</i> Dalam Bauran Pemasaran ....	21
2.1.1.2 Definisi <i>Physical Evidence</i> .....	34
2.1.1.3 Dimensi <i>Physical Evidence</i> .....	36
2.1.2 Keputusan Menggunakan Jasa .....	38
2.1.2.1 Definisi Keputusan Menggunakan Jasa .....	38

2.1.2.2 Dimensi Keputusan Menggunakan Jasa .....	49
2.1.3 Pengaruh <i>Physical Evidence</i> terhadap Keputusan Menggunakan .....	58
2.1.4 Orisinalitas Penelitian .....	59
2.1.5 Kerangka Pemikiran .....	61
2.1.6 Hipotesis .....	69

### **BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

3.1 Objek Penelitian .....	70
3.2 Metode Penelitian .....	71
3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan .....	71
3.2.2 Operasionalisasi Variabel.....	72
3.2.3 Jenis dan Sumber Data .....	76
3.2.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling .....	77
3.2.4.1 Populasi .....	77
3.2.4.2 Sampel.....	78
3.2.4.3 Teknik Sampling .....	79
3.2.5 Teknik Pengumpulan Data .....	81
3.2.6 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas .....	84
3.2.6.1 Hasil Pengujian Validitas .....	84
3.2.6.2 Hasil Pengujian Reliabilitas .....	89
3.2.7 Uji Normalitas .....	91
3.3 Rancangan Teknik Analisis Data.....	93
3.3.1 Teknik Analisis Data .....	93
3.3.2 Analisis Deskriptif .....	95

3.3.3	Analisis Verifikatif .....	96
3.3.3.1	Menguji $\beta$ Melalui Uji t.....	97
3.3.3.2	Diagram Pencar .....	98
3.3.3.3	Uji Titik Terpencil.....	98
3.3.3.4	Analisi Korelasi.....	99
3.3.3.5	Regresi Linier Sederhana .....	100
3.3.3.6	Koefisien Determinasi.....	101
3.3.4	Pengujian Hipotesis .....	102

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1	Profil Perusahaan dan Pengguna Batavia Air .....	104
4.1.1	Profil Perusahaan .....	104
4.1.1.1	Visi dan Misi Perusahaan .....	105
4.1.1.2	Identitas Perusahaan .....	105
4.1.2	Profil Pengguna Maskapai Batavia Air.....	110
4.1.3	Pengalaman Responden .....	112
4.1.3.1	Maskapai Penerbangan Yang Pernah Digunakan .....	113
4.1.3.2	Lama Menggunakan Maskapai Penerbangan Yang Digunakan Terakhir Kali .....	113
4.1.3.3	Frekwensi menggunakan maskapai penerbangan dengan rute jakarta-Padang Dalam Satu Tahun .....	114
4.1.3.4	Alasan Menggunakan Maskapai Penerbangan.....	115
4.1.3.5	Waktu Pembelian .....	116
4.1.3.6	Cara Membeli Tiket.....	117

4.1.3.7 Metode Pembayaran .....	118
4.2 Tanggapan Pengguna Maskapai Batavia Air Terhadap <i>Physical Evidence</i> dan Dimensi –Dimensinya .....	119
4.2.1 pelaksanaan dimensi-dimensi Physical Evidence .....	119
4.3 Tanggapan Pengguna Maskapai Batavia Air Terhadap Keputusan Menggunakan .....	133
4.3.1 pelaksanaan dimensi –dimensi keputusan menggunakan Makspai Batavia air .....	133
4.4 Pengujian Hipotesis Pengaruh <i>Physical Evidence</i> Terhadap Keputusan Menggunakan .....	143
4.4.1 Analisis Korelasi .....	144
4.4.2 Analisis Regresi Linier Sederhana .....	146
4.4.3 Koefisien Determinasi .....	148
4.5 Implikasi Hasil Temuan .....	149
4.5.1 Temuan Penelitian Bersifat Teoritis.....	149
4.5.2 Temuan Penelitian Bersifat Empiris .....	150
4.6 Implikasi Hasil Penelitian <i>Physical Evidence</i> di Lingkungan Universitas .....	152
<b>BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b>	
5.1 Kesimpulan .....	160
5.2 Rekomendasi .....	161
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	164
<b>LAMPIRAN</b> .....	166