

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA MUTIARA	iii
KATA PENGANTAR	iv
UCAPAN TERIMA KASIH	v
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Rumusan Masalah.....	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Kegunaan Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	12
2.1. Kajian Pustaka.....	12
2.1.1. Konsep Pemasaran.....	12
2.1.2. Bauran Pemasaran Jasa.....	16
2.2. Pengertian, Karakteristik dan Klasifikasi Jasa.....	21
2.2.1. Pengertian Jasa.....	21
2.2.2 Karakteristik Jasa.....	23
2.2.3 Klasifikasi Jasa.....	26
2.2.4. Macam-macam Jasa.....	29
2.2.5. Jasa Angkutan.....	30
2.3 Physical Evidence.....	32
2.4 Keputusan Pembelian.....	36
2.4.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	38
2.4.2 Tipe-tipe Konsumen dalam Mengambil Keputusan.....	42
2.4.3 Tipe-tipe Tingkah Laku Keputusan Pembelian.....	42
2.4.4 Tahap-tahap Keputusan Pembelian Konsumen.....	44
2.4.5 Keputusan Pembelian/Penggunaan Konsumen.....	48
2.4.6 Hasil penelitian terdahulu dan orisinalitas Penelitian.....	50
2.4.7 Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Keputusan Penggunaan.....	52
2.5 Kerangka Pemikiran.....	54
2.6 Hipotesis.....	65
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	67
3.1. Objek Penelitian.....	67
3.2. Jenis Penelitian dan Metode Penelitian.....	68
3.2.1. Jenis Penelitian.....	68

3.2.2. Metode Penelitian.....	69
3.3 Operasionalisasi Variabel.....	69
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	74
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	75
3.5.1 Populasi.....	75
3.5.2 Sampel.....	77
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	82
3.7 Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	83
3.7.1 Pengujian Validitas.....	83
3.7.2 Pengujian Reliabilitas.....	85
3.8 Teknik Analisa Data.....	87
3.8.1 Analisis Data.....	87
3.8.2 Rancangan Uji Hipotesis.....	90
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	91
4.1 Hasil Penelitian.....	91
4.1.1 Gambaran umum perusahaan.....	91
4.1.1.1 PT. Primajasa.....	92
4.1.1.2 PO Karunia bakti.....	99
4.1.1.3 PO Saluyu.....	104
4.1.2 Karakteristik dan Pengalaman Responden Penumpang bis.....	106
4.1.2.1 Karakteristik Responden.....	106
4.1.2.2 Pengalaman Responden.....	114
4.1.3 Gambaran Variabel Penelitian.....	121
4.1.3.1 Persepsi Responden Terhadap Physical Evidence.....	121
4.1.3.2 Persepsi responden terhadap keputusan penggunaan.....	157
4.1.4. Pengujian Hipotesis Penelitian.....	184
4.1.4.1 Pengujian hipotesis pengaruh persepsi atas physical evidence terhadap keputusan penggunaan jasa angkutan bis antar kota antar provinsi (akap).....	186
1. Analisis korelasi.....	187
2. Analisis regresi.....	188
3. Koefisien determinas.....	189
4.2 Pembahasan Penelitian.....	192
4.2.1 Pembahasan persepsi responden terhadap physical evidence.....	192
4.2.2 Pembahasan persepsi responden terhadap keputusan penggunaan.....	195
4.2.3 Pembahasan pengaruh persepsi atas physical evidence terhadap keputusan penggunaan.....	198
4.3 Implikasi hasil penelitian.....	200
4.3.1 Implikasi hasil temuan penelitian.....	200
4.3.1.1 Temuan penelitian bersifat teoritik.....	200
4.3.1.2 Temuan penelitian bersifat empirik.....	201
4.3.2 Implikasi hasil penelitian terhadap pengembangan	

pendidikan manajemen bisnis.....	202
4.3.2.1 Physical evidence.....	202
4.3.2.2 Keputusan penggunaan.....	211
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	213
5.1 Kesimpulan.....	213
5.2 Rekomendasi.....	216

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

