

## 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> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	13
1.3 Rumusan Masalah .....	14
1.4 Tujuan Penelitian .....	15
1.5 Kegunaan Penelitian .....	15
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Kajian Pustaka .....	19
2.1.1 Konsep Kinerja Modifikasi Jasa Bagian Dalam Strategi <i>Product Life Cycle</i> Jasa .....	19
2.1.1.1 Konsep <i>Product Life Cycle</i> Jasa .....	27
2.1.1.1.1 Strategi Pemasaran Tahap Pengenalan .....	33
2.1.1.1.2 Strategi Pemasaran Tahap Pertumbuhan .....	35
2.1.1.1.4 Strategi Pemasaran Tahap Penurunan .....	38
2.1.2 Konsep Kinerja Modifikasi Jasa .....	39
2.1.2.1 Pengembangan Kualitas .....	41
2.1.2.2 Pengembangan Fitur .....	42
2.1.2.3 Pengembangan Gaya .....	42
2.1.3 Konsep Keputusan Menggunakan Jasa .....	43
2.1.3.1 Pengertian Perilaku Pembelian .....	43
2.1.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Pembelian Jasa .....	45
2.1.3.3 Kerangka Analisis Perilaku Konsumen Jasa .....	47
2.1.3.4 Keputusan Pembelian dan Konsumsi Jasa .....	51
2.1.3.5 Model Perilaku Konsumen Jasa .....	54
2.1.3.6 Jenis-jenis Tingkah Laku Pembelian .....	56
2.1.4 Pengaruh Kinerja Modifikasi Jasa Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa .....	57
2.1.5 Orisinalitas Penelitian .....	59
2.2 Hipotesis .....	72
<b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Objek Penelitian .....	74

3.1	Metode Penelitian .....	74
3.2.1	Jenis dan Metode yang Digunakan .....	74
3.2.2	Operasionalisasi Variabel .....	76
3.2.3	Jenis dan Sumber Data.....	80
3.2.4	Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel.....	81
3.2.5	Teknik Pengumpulan Data.....	88
3.2.6	Pengujian Validitas dan Reliabilitas .....	89
3.2.7	Rancangan Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	97

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

4.1	Profil Perusahaan dan Penumpang KA Argo Parahyangan.....	106
4.1.1	Profil PT. Kereta Api .....	106
4.1.2	Karakteristik dan Pengalaman Responden.....	116
4.2	Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Modifikasi Jasa.....	125
4.2.1	Tanggapan Responden Terhadap Pengembangan Kualitas .....	125
4.2.2	Tanggapan Responden Terhadap Pengembangan Fitur .....	128
4.2.3	Tanggapan Responden Terhadap Pengembangan Gaya .....	131
4.2.4	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Modifikasi Jasa KA Argo Parahyangan .....	132
4.3	Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa .....	134
4.3.1	Pemilihan Produk.....	134
4.3.2	Pemilihan Merek .....	135
4.3.3	Pemilihan Saluran Pembelian .....	136
4.3.4	Waktu Pembelian .....	137
4.3.5	Jumlah Pembelian .....	138
4.3.6	Metode Pembayaran.....	139
4.3.7	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa KA Argo Parahyangan .....	141
4.4	Pengujian Hipotesis Pengaruh Kinerja Modifikasi Jasa terhadap Keputusan Menggunakan Jasa.....	142
4.4.1	Analisis Korelasi.....	142
4.4.2	Analisis Regresi Linier Sederhana.....	145
4.4.3	Koefisien Determinasi .....	147
4.4.4	Pengaruh Kinerja Modifikasi Jasa Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa .....	148
4.5	Implikasi Hasil Penelitian .....	151

#### **BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

5.1	Kesimpulan .....	158
5.2	Rekomendasi .....	165

#### **DAFTAR PUSTAKA .....**

147

#### **LAMPIRAN-LAMPIRAN .....**

149