

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
<i>ABSTRACT</i> .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	8
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	9
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	9
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	9

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Pemasaran dan Manajemen Pemasaran .....	11
2.1.1 Pengertian Pemasaran .....	11
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran .....	12
2.2 Bauran Pemasaran.....	13
2.2.1 Pengertian Bauran Pemasaran.....	13
2.3 Jasa .....	15
2.3.1 Pengertian Jasa.....	15
2.3.2 Karakteristik Jasa .....	16
2.4 Harga.....	16
2.4.1 Pengertian Harga.....	16
2.4.2 Penetapan Harga .....	17
2.4.3 Tujuan Penetapan Harga.....	18
2.4.4 Indikator Harga .....	19

2.5	Kualitas Pelayanan.....	19
2.5.1	Dimensi Kualitas Pelayanan .....	22
2.6	Perilaku Konsumen.....	25
2.6.1	Model Perilaku Konsumen .....	26
2.6.2	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen .....	28
2.7	Keputusan Pembelian.....	31
2.7.1	Pengertian Keputusan Pembelian .....	31
2.7.2	Tahap-tahap Proses Keputusan Pembelian .....	31
2.8	Hubungan Antar Variabel.....	34
2.8.1	Hubungan Harga ( $X_1$ ) dengan Keputusan Pembelian (Y) .....	34
2.8.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian. ....	35
2.9	Penelitian Terhadulu .....	36
2.10	Kerangka Pemikiran.....	38
2.11	Hipotesis .....	40

### **BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN**

3.1	Objek Penelitian.....	41
3.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan .....	41
3.1.2	Kegiatan Perusahaan .....	42
3.1.3	Misi Rins Deris <i>Wedding</i> Package.....	43
3.1.4	Struktur Organisasi.....	43
3.2	Operasional Variabel.....	43
3.3	Metode Penelitian.....	46
3.3.1	Jenis dan Sumber Data .....	47
3.3.2	Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.4	Populasi dan Sampel .....	49
3.5	Skala Pengukuran.....	50
3.6	Pengujian Instrumen Penelitian.....	51
3.6.1	Uji Validitas .....	51
3.6.2	Uji Reliabilitas .....	52
3.7	Uji Asumsi Klasik .....	52

3.7.1 Uji Normalitas.....	52
3.7.2 Uji Multikolinieritas.....	52
3.7.3 Uji Heteroskedastisitas.....	53
3.7.4 Regresi Linier Berganda .....	53
3.7.5 Koefisien Korelasi.....	55
3.7.6 Koefisien Determinasi.....	55
3.7.7 Uji Hipotesis.....	55
3.7.7.1 Uji t .....	55
3.7.7.2 Uji F .....	56

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

4.1 Hasil Penelitian.....	58
4.1.1 Penyebaran dan Pengembalian Kuesioner .....	58
4.1.2 Data Demografi Konsumen.....	59
4.1.3 <b>Pengujian Data</b> .....	64
<b>4.1.3.1 Analisis Pengujian Validitas</b> .....	<b>64</b>
<b>4.1.3.2 Pengujian Reliabilitas</b> .....	<b>67</b>
4.1.4 Analisis Deskriptif Tanggapan Responden .....	69
4.1.4.1 <b>Persepsi Responden Mengenai Harga</b> .....	<b>70</b>
<b>4.1.4.2 Persepsi Responden Mengenai Kualitas Pelayanan</b> .....	<b>74</b>
<b>4.1.4.3 Persepsi Responden Mengenai Keputusan</b> Pembelian (Variabel Y) .....	<b>77</b>
4.1.5 Uji Asumsi Klasik .....	81
4.1.5.1 Uji Normalitas .....	81
<b>4.1.5.2 Multikolinearitas</b> .....	<b>83</b>
<b>4.1.5.3 Uji Heteroskedastisitas</b> .....	<b>84</b>
4.2 Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian <i>Rins Deris Wedding Package</i> Secara Parsial .....	85
4.2.1 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian <i>Rins Deris</i> <i>Wedding Package</i> .....	85

4.2.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian <i>Rins Deris Wedding Package</i> .....	87
4.3	Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian <i>Rins Deris Wedding Package</i> Secara Simultan .....	90
4.3.1	Analisis Regresi Berganda ( <i>Linear Multiple Regression</i> ) .....	90
4.3.2	Analisis Koefisien Korelasi Berganda .....	91
4.3.3	Koefisien Determinasi.....	91
4.3.4	Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F) .....	93
4.4	Pembahasan.....	94
4.4.1	Harga Pada <i>Rins Deris Wedding Package</i> .....	94
4.4.2	Kualitas Pelayanan <i>Rins Deris Wedding Package</i> .....	94
4.4.3	Keputusan Pembelian Di <i>Rins Deris Wedding Package</i> .....	95
4.4.4	Pengaruh Harga Terhadap Proses Keputusan Pembelian Produk Pakaian Di <i>Rins Deris Wedding Package</i> .....	95
4.4.5	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian <i>Rins Deris Wedding Package</i> .....	96
4.4.6	Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Secara Bersamaan Terhadap Keputusan Pembelian <i>Rins Deris Wedding Package</i> .....	97

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1	Kesimpulan .....	98
5.2	Saran .....	99

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**