

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAKSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
D. Landasan Teori	10
1. Pengertian Jasa	10
2. Bauran Pemasaran Jasa	13
3. Harga	15
a. Pengertian Harga	15
b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Sensitivitas Harga	18
c. Indikator Harga	19
4. Promosi	21
5. Pedoman-Pedoman untuk Promosi Jasa	22
6. Bauran Promosi	23
a. Periklanan	23
b. Promosi Penjualan	25
c. Hubungan Masyarakat	27
d. Word of Mouth	28
e. Direct Marketing	29
7. Perilaku Konsumen	30
8. Karakteristik yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	30
9. Keputusan Pembelian Konsumen	32
10. Hubungan Harga dengan Keputusan Pembelian Konsumen	41
11. Hubungan Promosi dengan Keputusan Pembelian Konsumen	41
12. Hubungan Harga dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian.....	42

13. Tinjauan Penelitian Terdahulu	43
14. Kerangka Pemikiran	50
15. Hipotesis	50
16. Model Hipotesis	51
E. Metode Penelitian	51
1. Tipe Penelitian	51
2. Ruang Lingkup Penelitian	52
3. Lokasi Penelitian	52
4. Populasi dan Sampel	52
5. Sumber Data	54
6. Teknik Pengumpulan Data	54
7. Teknik Pengukuran Data	54
8. Definisi Konsep	55
9. Definisi Operasional	56
10. Pengukuran Instrumen	57
a. Uji Validitas	57
b. Uji Reliabilitas	58
11. Teknik Analisis Data	58
a. Analisis Deskriptif	58
b. Analisis Statistik Inferensial	59
12. Uji Asumsi Klasik	60
a. Memenuhi Asumsi Kenormalan	60
b. Tidak Memenuhi Heterokedastisitas	60
c. Tidak Terjadi Gejala Multikolinearitas	61
13. Pengujian Hipotesis	61
a. F Test	61
b. T Test	62
BAB II. GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN	64
A. Sejarah Perusahaan	64
B. Logo Perusahaan	67
C. Visi dan Misi Perusahaan	67
D. Struktur Organisasi Perusahaan	68
E. Bidang Usaha Perusahaan	71
F. Harga Tiket Lion Air	73
G. Kegiatan Promosi Lion Air	73
H. Perkembangan Jumlah Penumpang Lion Air	76
BAB III. HASIL DAN PEMBAHASAN	78
A. Karakteristik Responden	78
B. Uji Validitas dan Reliabilitas	80
C. Deskriptif Variabel Penelitian	82
D. Uji Asumsi Klasik	97
a. Uji Normalitas	97
b. Uji Heterokedastisitas	97

c. Uji Multikolinearitas	98
E. Analisis Inferensial	98
a. Regresi Linear Berganda	98
b. Persamaan Regresi	99
c. Pengujian Hipotesis	100
d. Koefisien Determinasi (<i>R Square</i>)	103
F. Pembahasan Dan Implikasi	103
BAB IV. PENUTUP	112
A. Kesimpulan	112
B. Saran	113
DAFTAR PUSTAKA	114
LAMPIRAN	xvii