

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAKSI</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Identifikasi dan Pembatasan Masalah .....	7
1.2.1. Identifikasi Masalah .....	7
1.2.2. Pembatasan Masalah.....	7
1.3. Perumusan Masalah .....	8
1.4. Tujuan Penelitian .....	8
1.5. Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1. Tinjauan Teori .....	10
2.1.1. Jasa .....	10
2.1.1.1. Sifat dan Karakteristik Jasa .....	10
2.1.2. Kepercayaan .....	11
2.1.2.1. Faktor-faktor yang membentuk kepercayaan .....	13
2.1.2.2. Kepercayaan konsumen terhadap atribut produk .....	14
2.1.3. Harga .....	16
2.1.3.1. Faktor-Faktor dalam Menetapkan Harga .....	17
2.1.3.2. Menyesuaikan Harga .....	19

2.1.3.3. Memulai dan menanggapi perubahan harga .....	21
2.1.3.4. Menanggapi perubahan harga pesaing .....	23
2.1.4. Promosi .....	24
2.1.4.1. Tujuan Utama Promosi .....	25
2.1.4.2. Bauran promosi .....	26
2.1.4.3. Faktor-faktor Penentu Metode Promosi .....	28
2.1.5. Keputusan Pembelian .....	31
2.1.5.1. Struktur keputusan pembelian .....	31
2.1.5.2. Tahap-tahap dalam proses pembelian .....	32
2.2. Penelitian terdahulu .....	35
2.3. Hubungan antar Variabel.....	38
2.3.1. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian .	38
2.3.2. Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	39
2.3.3. Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pembelian .....	39
2.4. Hipotesis .....	40
2.5. Model Penelitian .....	41

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1. Desain Riset .....	42
3.2. Jenis dan Sumber Data .....	42
3.2.1. Jenis Data.....	42
3.2.2. Sumber Data .....	43
3.3. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	43
3.3.1. Populasi .....	43
3.3.2. Sampel .....	44
3.3.3. Teknik Pengambilan Sampel .....	45
3.4. Unit Analisis .....	46
3.5. Definisi Operasional Variabel .....	46
3.6. Teknik Analisis Data .....	49
3.6.1. Uji Validitas .....	49
3.6.2. Uji Reliabilitas .....	50

3.6.3. Deskriptif .....	51
3.6.4. Uji Asumsi Klasik Model Regresi Berganda .....	51
3.6.5. Analisis Regresi Berganda .....	52
3.6.6. Uji t .....	53
3.6.7. Uji F .....	54
3.6.8. Koefisien Determinan ( $R^2$ ) .....	56

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

4.1. Hasil Penelitian .....	57
4.1.1. Deskriptif data/karakteristik responden .....	57
4.1.2. Hasil Penelitian .....	63
4.1.2.1. Uji Validitas .....	63
4.1.2.2. Uji Reliabilitas .....	63
4.1.2.3. Analisis Deskriptif .....	64
4.1.2.4. Uji Asumsi Klasik Model Regresi Berganda .....	66
4.1.2.5. Regresi Linier Berganda .....	69
4.1.2.6. Uji t .....	71
4.1.2.7. Uji F .....	73
4.1.2.8. Koefisien Determinan ( $R^2$ ) .....	74
4.2. Pembahasan Hasil Penelitian .....	74
4.3. Temuan Penelitian .....	79
4.4. Keterbatasan Penelitian .....	81

#### **BAB V KESIMPULAN, SARAN DAN IMPLIKASI HASIL PENELITIAN**

5.1 Kesimpulan .....	83
5.2 Saran .....	84
5.3 Implikasi Hasil Penelitian .....	85

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>88</b>
-----------------------------	-----------

<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>91</b>
----------------------	-----------

## DAFTAR TABEL

<b>Nomor</b>	<b>Nama Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1.1	Perbandingan Gojek dan GrabBike 2015 .....	4
1.2	Data Pra Survey GrabBike .....	5
2.1	Hasil Penelitian Terdahulu .....	35
3.1	Variabel Penelitian .....	47
4.1	Hasil Uji Reliabilitas .....	64
4.2	Statistik Deskriptif .....	64
4.3	Hasil Uji Multikolinieritas .....	66
4.4	Hasil Uji Normalitas .....	69
4.5	Hasil Olahan Regresi .....	69
4.6	Hasil Uji t .....	71
4.7	Hasil Uji F .....	73
4.8	Koefisien Determinan ( $R^2$ ) .....	74

## DAFTAR GAMBAR

<b>Nomor</b>	<b>Nama Gambar</b>	<b>Halaman</b>
2.1	Pembentukan Kepercayaan di antara objek, atribut dan manfaat .....	15
2.2	Model Lima Tahap Proses Membeli .....	33
2.3	Model Penelitian .....	41
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	57
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	58
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas .....	59
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Uang Saku .....	60
4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Jarak Tempuh .....	61
4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan GrabBike .....	62
4.7	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	67

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Nomor</b>	<b>Judul Lampiran</b>	<b>Halaman</b>
1	Kuesioner Penelitian 100 Responden.....	91
2	Tabulasi Pre Test 30 Responden .....	95
3	Hasil Uji Validitas Pre Test .....	96
4	Hasil Uji Reliabilitas .....	103
5	Data Karakteristik 100 Responden .....	104
6	Tabulasi 100 Responden .....	108
7	Analisis Deskriptif .....	112
8	Hasil Uji Asumsi Klasik .....	113
9	Hasil Regresi Berganda, Uji t dan Uji F .....	115
10	Koefisien Determinan ( $R^2$ ) .....	117