

DAFTAR ISI

Halaman

PENGESAHAN.....	i
PERNYATAAN.....	ii
ABSTRACT.....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Kegunaan Hasil Penelitian.....	12
1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	13
1.5.1 Lokasi Penelitian.....	13
1.5.2 Jadwal Peneltian.....	13
BAB II.....	15
TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS...15	
2.1 Tinjauan Pustaka.....	15
2.1.1 Teori Perilaku Konsumen.....	15
2.1.2 Keputusan Konsumen.....	15
2.1.2.1 Pengertian Keputusan Konsumen.....	21
2.1.2.2 Proses Keputusan Pembelian Konsumen.....	24

2.1.2.3 Dimensi Dan Indikator Keputusan Konsumen.....	26
2.1.3 <i>Market Equilibrium</i> (Keseimbangan Pasar)	28
2.1.3.1 <i>Demand</i> (Permintaan)	29
2.1.3.2 <i>Supply</i> (Penawaran).....	35
2.1.3.3 Struktur pasar.....	40
2.1.3.4 Harga.....	42
2.1.3.5 Indikator Harga.....	43
2.1.4 Pendapatan.....	44
2.1.4.1 Pengertian Pendapatan.....	44
2.1.4.2 Indikator Pendapatan.....	45
2.1.5 kualitas Pelayanan.....	45
2.1.5.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	45
2.1.5.2 Indikator Kualitas Pelayanan.....	46
2.1.6 Lokasi.....	47
2.1.6.1 Pengertian Lokasi.....	47
2.1.6.2 Indikator Lokasi.....	48
2.1.7 Perusahaan Jasa Pengiriman.....	50
2.1.8 Penelitian Terdahulu.....	50
2.2 Kerangka Pemikiran.....	55
2.2.1 Hubungan Harga Dengan Keputusan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang J&T Express Di Kota Tasikmalaya	56
2.2.2 Hubungan Pendapatan Dengan Keputusan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang J&T Express Di Kota Tasikmalaya.....	57
2.2.3 Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Keputusan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang J&T Express Di Kota Tasikmalaya.....	58
2.2.4 Hubungan Lokasi Dengan Keputusan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang J&T Express Di Kota Tasikmalaya.....	59
2.3 Hipotesis.	61

BAB III.....	62
OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....	62
3.1 Objek Penelitian.....	62
3.2 Metode Penelitian.....	62
3.2.1 Operasionalisasi Variabel.....	62
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data.....	66
3.2.2.1 Jenis Data.....	66
3.2.2.2 Populasi dan Sampel.....	67
3.2.2.3 Teknik Penarikan Sampel.....	67
3.2.2.4 Skala Pengukuran Variabel.....	69
3.2.2.5 Prosedur Pengumpulan Data.....	69
3.3 Model Penelitian.....	70
3.4 Teknik Analisis Data.....	71
3.4.1 Analisis Regresi Linear berganda.....	71
3.4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	71
3.4.2.1 Uji Validitas.....	71
3.4.2.2 Uji Reliabilitas.....	72
3.4.3 Analisis Deskriptif.....	73
3.4.4 <i>Method Of Succesive Interval</i> (MSI).....	75
3.4.4 Uji Asumsi Klasik.....	75
3.4.4.1 Uji Normalitas.....	75
3.4.4.2 Uji Multikolinearitas.....	76
3.4.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	76
3.4.5 Uji Hipotesis.....	77
3.4.5.1 Uji Signifikasi Bersama-sama (Uji F).....	77
3.4.5.2 Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t).....	78
3.4.6 Koefisien Determinasi (R^2).....	80
BAB IV.....	81

HASIL DAN PEMBAHASAN.....	81
4.1 Hasil Penelitian.....	81
4.1.1 Deskripsi Hasil Penelitian.....	81
4.1.1.1 Profil Responden.....	81
4.1.2 Analisis Deskriptif.....	81
4.1.3 Uji Instrumen Penelitian.....	89
4.1.3.1 Uji Validitas.....	89
4.1.3.2 Uji Reliabilitas.....	92
4.1.4 Uji Asumsi Klasik.....	93
4.1.4.1 Uji Normalitas.....	93
4.1.4.2 Uji Multikolinearitas.....	94
4.1.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	95
4.1.5 Analisis Regresi Linear Berganda.....	96
4.1.6 Uji Hipotesis.....	97
4.1.6.1 Uji Signifikasi Bersama-sama (Uji F)	97
4.1.6.2 Uji Signifikasi Secara Parsial (Uji t).....	98
4.1.7 Koefisien Determinasi (R^2).....	100
4.2 Pembahasan.....	101
4.2.1 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman J&t Express Di Kota Tasikmalaya.....	101
4.2.2 Pengaruh Pendapatan Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman J&t Express Di Kota Tasikmalaya.....	102
4.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman J&t Express Di Kota Tasikmalaya.....	103
4.2.4 Pengaruh Lokasi Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman J&t Express Di Kota Tasikmalaya.....	104

4.2.5 Pengaruh Harga, Pendapatan, Kualitas Pelayanan, dan Lokasi secara bersama-sama Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman J&t Express Di Kota Tasikmalaya.....	105
BAB V.....	106
SIMPULAN DAN SARAN.....	106
5.1 Simpulan.....	106
5.2 Saran.....	107
DAFTAR PUSTAKA.....	109
LAMPIRAN.....	112
RIWAYAT HIDUP	