

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang	3
1.3 Perumusan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Kegunaan Penelitian.....	10
1.6 Sistematika Penulisan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	10
2.1 Tinjauan Pustaka	10
2.2 Penelitian Terdahulu	15
2.3 Kerangka Pemikiran.....	32
2.4 Hipotesis Penelitian.....	35
2.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	35
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Jenis Penelitian.....	36
3.2 Variabel Operasional.....	36
3.3 Tahapan Penelitian	41
3.4 Populasi dan Sampel	42

3.5 Pengumpulan Data	44
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	45
3.7 Teknik Analisis Data.....	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	56
4.1 Gambaran Identitas Responden.....	56
4.2 Analisis Deskriptif	58
4.3 <i>Method Succesive Interval</i> (MSI).....	71
4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X ₁ , Harga (X ₂) terhadap Keputusan Pembelian (Y) Pada GrabCar Bandung	71
4.5 Pembahasan.....	80
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	83
5.1 Kesimpulan	83
5.2 Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	