

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Gambaran Umum PT.Pegadaian Indonesia	1
1.1.2 Logo Perusahaan dan penjelasannya.....	2
1.1.3 Visi Misi PT. Pegadaian.....	3
1.1.4 Produk – Produk Pegadaian	4
1.1.5 Struktur Organisasi PT.Pegadaian Cabang Cikudapateuh	8
1.2 Latar Belakang Penelitian	12
1.3 Rumusan Masalah	24
1.4 Tujuan Penelitian	24
1.5 Kegunaan Penelitian.....	24
1.5.1 Kegunaan Teoritis	24
1.5.2 Kegunaan Praktis	25
1.6 Sistematika Penulisan	25
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	26
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	26
2.1.1 Pemasaran	26
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	27
2.1.3 Pengertian Jasa	27
2.1.4 Karakteristik Jasa	28
2.1.5 Klasifikasi Jasa.....	29
2.1.6 Pemasaran Jasa.....	30
2.1.7 Bauran Pemasaran Jasa	30
2.1.8 Pengertian Harga.....	31
2.1.9 Dimensi Harga	32
2.1.10 Kualitas Pelayanan.....	33
2.1.11 Dimensi Kualitas Pelayanan	33

2.1.12	Perilaku konsumen	34
2.1.13	Keputusan Penggunaan Jasa	34
2.1.14	Proses Keputusan Pembelian	36
2.1.15	Suku Bunga	37
2.2	Penelitian Terdahulu	39
2.2.1	Skripsi	39
2.2.2	Jurnal Nasional	44
2.2.3	Jurnal Internasional	49
2.3	Kerangka Pemikiran	54
2.4	Hipotesis Penelitian	57
2.5	Ruang Lingkup Penelitian	57
BAB III METODE PENELITIAN		59
3.1	Jenis Penelitian	59
3.2	Operasional Variabel dan Skala Pengukuran	59
3.2.1	Operasional Variabel	59
3.2.2	Skala Pengukuran	65
3.3	Tahapan Penelitian	66
3.4	Populasi dan Sampel	67
3.4.1	Populasi	67
3.4.2	Sampel	67
3.5	Prosedur Pengumpulan Data	68
3.5.1	Data primer	69
3.5.2	Data Sekunder	69
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas	70
3.6.1	Uji Validitas	70
3.6.2	Uji Reliabilitas	77
3.7	Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	79
3.7.1	Analisis Deskriptif	79
3.7.2	Method of Successive Interval (MSI)	81
3.7.3	Uji Asumsi Klasik	82
3.7.4	Analisis Regresi Linear Berganda	83
3.7.5	Uji Hipotesis	84
3.7.6	Koefisien Determinasi	86
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		87
4.1	Pengumpulan Data	87
4.2	Karakteristik Responden	88
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	88
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	89
4.2.3	Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan	90
4.2.4	Karakteristik Responden berdasarkan Domisili	91
4.2.5	Karakteristik Responden berdasarkan Pendapatan perbulan	92
4.3	Hasil Penelitian	93
4.3.1	Analisis Deskriptif	93

4.3.2	Uji Asumsi Klasik	124
4.3.3	Analisis Regresi Linear Berganda.....	128
4.3.4	Uji Hipotesis.....	130
4.3.5	Koefisien Determinasi.....	133
4.4	Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	134
4.4.1	Hasil Analisis Deskriptif Harga (Suku Bunga).....	135
4.4.2	Hasil Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan	137
4.4.3	Hasil Analisis Deskriptif Keputusan Pembelian	140
4.4.4	Pengaruh Harga (Suku Bunga) terhadap Keputusan Penggunaan Jasa.	142
4.4.5	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa..	143
4.4.6	Pengaruh Harga (Suku Bunga) dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa	144
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		145
5.1	Kesimpulan	145
5.2	Saran.....	146
5.2.1	Saran Untuk Pegadaian Cabang Cikudapateuh Bandung	146
5.2.2	Saran untuk Peneliti Selanjutnya	148
DAFTAR PUSTAKA		149
LAMPIRAN.....		153