

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran	Halaman
1. Rekapitulasi data hasil jawaban 100 responden .....	113
2. Hasil analisis Fisbhein .....	116
3. Perhitungan Validitas dan Reliabilitas .....	118
4. Hasil Uji Chi Square .....	120



## DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul Skripsi .....	i
Halaman Pernyataan bebas Plagiarisme .....	ii
Halaman Pengesahan Skripsi .....	iii
Halaman Pengesahan Ujian Skripsi .....	iv
Motto .....	v
Halaman Persembahan .....	vi
Kata Pengantar .....	vii
Daftar Isi .....	x
Daftar Tabel .....	xiii
Daftar Gambar .....	xvi
Daftar Lampiran .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Batasan Masalah .....	5
1.4 Tujuan Penelitian .....	6
1.5 Manfaat Penelitian .....	6

## BAB II KAJIAN FUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu .....	8
2.2 Landasan Teori .....	9
2.2.1 Pengertian dan Definisi Pemasaran.....	9
2.2.2 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	10
2.2.3 Konsep Pemasaran .....	11
2.2.4 Pengertian dan Klasifikasi Jasa.....	13
2.2.5 Perilaku Konsumen .....	18
2.2.6 Pengertian Sikap.....	29
2.2.7 Kerangka Pemikiran.....	39
2.2.8 Hipotesis .....	40

## BAB III METEDOLOGI PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	41
3.2 Metode Penelitian .....	50
3.2.1 Jenis Penelitian.....	50
3.2.2 Populasi dan Sampel.....	50
3.2.3 Jenis Data.....	52
3.2.4 Teknik Pengumpulan Data.....	52
3.2.5 Pengukuran Variabel .....	53
3.2.6 Definisi Operasional Variabel.....	53
3.2.7 Uji Validitas Dan Realibilitas .....	56
3.2.7.1 Uji Validitas.....	56

3.2.7.2 Uji Reabilitas .....	57
3.2.8 Teknik Analisis Data .....	57
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	62
4.1.1 Hasil Uji Validitas .....	62
4.1.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	64
4.2 Analisis Deskriptif .....	65
4.2.1. Analisis Berdasarkan Karakteristik Responden .....	65
4.2.2. Urutan Pertimbangan Dalam Memilih Jasa Transportasi PO. SAFARI DHARMA RAYA Trayek Yogyakarta – Mataram .....	71
4.2.3 Analisis Fishbein .....	72
4.3 Analisis Chi-Square .....	78
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	101
B. Saran .....	102

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
4.1 Hasil uji validitas dan reliabilitas atribut pelayanan .....	62
4.2 Hasil uji validitas dan reliabilitas atribut keamanan .....	63
4.3 Hasil uji validitas dan reliabilitas atribut kenyamanan .....	63
4.4 Hasil uji validitas dan reliabilitas atribut fasilitas .....	64
4.5 Hasil uji reliabilitas .....	65
4.6 Jenis kelamin responden .....	66
4.7 Umur responden .....	67
4.8 Pendidikan terakhir responden .....	68
4.9 Pekerjaan responden .....	69
4.10 Tingkat penghasilan responden .....	70
4.11 Urutan pertimbangan dalam memilih jasa transportasi PO. Safari Dharma Raya Trayek Yogyakarta – Mataram .....	71
4.12 Tabel jumlah jawaban berdasarkan tingkat kepercayaan .....	73
4.13 Skor tingkat kepercayaan konsumen (bi) .....	74
4.14 Jumlah jawaban berdasarkan evaluasi .....	74
4.15 Hasil perkalian skor dengan jawaban evaluasi .....	75
4.16 Indeks sikap konsumen .....	76

4.17 Menentukan interval kelas indek sikap .....	76
4.18 Hasil uji Chi Square pada atribut Pelayanan .....	79
4.19 Hasil uji Chi Square pada atribut Keamanan .....	85
4.20 Hasil uji Chi Square pada atribut Kenyamanan .....	90
4.21 Hasil uji Chi Square pada atribut Fasilitas .....	95



**DAFTAR GAMBAR**

Gambar	Halaman
2.1 Model perilaku konsumen .....	26
2.2 Model rangsangan tanggapan .....	28
2.3 Kerangka pemikiran .....	39
3.1 Struktur organisasi PO. Safari Dharma Raya .....	43

