**DAFTAR ISI**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**  i

**KATA PENGANTAR** ii

**PERNYATAAN** iv

**ABSTRACT** v

**ABSTRAK** vi

**DAFTAR ISI** vii

**DAFTAR TABEL** xi

**DAFTAR GAMBAR** xii

**BAB I PENDAHULUAN** 1

* 1. Latar Belakang 1
  2. Perumusan Masalah 9
  3. Tujuan Penelitian 10
  4. Manfaat Penelitian 10

**BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS** 12

* 1. Kajian Teori 12
     1. Konsep Keputusan Pembelian 12
     2. Penjelasan Kredit 16
     3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian 17
  2. *People* 18
     1. Elemen-Elemen *People* 20
     2. Kriteria-Kriteria Kariawan ( *people* ) 21
  3. *Process* 22
     1. Hal-hal Yang Perlu Diperhatikan Dalam *Process* 24
  4. *Physical evidence* 25
     1. Tipe-Tipe Bukti Fisik 26
     2. Fungsi-fungsi Dari Lingkungan Jasa 26
  5. Telaah Penelitian Terdahulu Dan Pengembangan Hipotesis 28
     1. Pengaruh People Terhadap Keputusan Melakukan Jasa 28
     2. Pengaruh Process Terhadap Keputusan Melakukan Jasa 29
     3. Pengaruh Physical Evidence Terhadap Keputusan

Melakukan Jasa 30

* 1. Kerangka Konseptual 30

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN 32**

* 1. Objek Penelitian 32
  2. Populasi dan Sampel 32
     1. Populasi 32
     2. Sampel 32
     3. Teknik Pengambilan Sampel 33
  3. Jenis Data Dan Sumber Data 33
     1. Jenis Data 33
     2. Sumber Data 34
  4. Teknik Pengumpulan Data 34
  5. Definisi Operasional Variabel 34
     1. *People (X1)* 34
     2. *Process (X2)* 35
     3. *Physical evidence (X3*) 35
     4. Keputusan pembelian (Y) 36
     5. Skala Pengukuran Variabel 36
  6. Uji Instrumen Penelitian 37
     1. Uji Validitas 37
     2. Uji Reliabilitas 37
  7. Metode analisa data 38
     1. Analisa Deskriptif 38
     2. Analisa Inferensial 39
        1. Uji Asumsi Klasik 39
        2. Analisa Regresi Linear Berganda 41
        3. Koefisien Determinan (*Rsquare*) 41
        4. Uji F (Uji kelayakan model) 42
  8. Pengujian hipotesis 43
     1. Uji T-tes Statistik 43

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN** 45

4.1 Gambaran Umum Perusahaan 45

4.2 Deskriptif Umum Responden 46

4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Gender 47

4.2.2 karakteristik Responden Berdasarkan Umur 47

4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan 48

4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir 49

4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan 50

4.3 Pengujian Validita dan Reliabilitas Data 51

4.3.1 Uji Validitas 51

4.3.1.1 *people* (X1)51

*4.3.1.2 Process* (X2)52

*4.3.1.3 Physical Evidance* (X3) 53

4.3.1.4 Keputusan Pembelian (Y) 53

4.3.2 Pengujian Reliabilitas 54

4.4 Deskriptif Hasil Penelitian 55

4.4.1*People* 55

4.4.2 *Process* 57

4.4.3 *Physical Evidence* 58

4.4.4 Keputusan Pembelian 59

4.5 Uji Asumsi Klasik 60

4.5.1 Uji Normalitas 60

4.5.2 Uji Linearitas 61

4.5.3 Uji Multikolinearitas 62

4.5.4 Uji Heteroskedastisitas 62

4.6 Pembahasan Hasil Analisa Regresi Linear Berganda 63

4.7 Uji Kelayakan Model 65

4.7.1 Uji F 65

4.8 Pengujian Hipotesis 66

4.8.1 Uji T-test Statistik 66

4.9 Uji Koefesien Determinasi (R2) 67

4.10 Pembahasan 68

4.10.1 Pengaruh People Terhadap Keputusan Pembelian Jasa 68

4.10.2 Pengaruh Process Terhadap Keputusan Pembelian Jasa 70

4.10.3 Pengaruh Physical Evidence Terhadap Keputusan

Pembelian Jasa 73

**BAB V PENUTUP** 75

5.1 Kesimpulan 75

5.2 Keterbatasan Penelitian 75

5.3 Saran 76

**DAFTAR PUSTAKA** 78

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

**LAMPIRAN**