

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSTUJUAN TESIS	i
SURAT PERNYATAAN TESIS	ii
LEMBAR PENGESAHAN TESIS	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRACT	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang masalah	1
1.2 Identifikasi masalah	5
1.3 Ruang lingkup	6
1.4 Rumusan masalah	6
1.5 Tujuan dan manfaat penelitian	7
1.6 Sistematika penelitian.....	7
BAB II. Kajian Teori dan Pengembangan Hipotesis	9
2.1 Harga	9
2.2 Kualitas layanan.....	17
2.3 Kualitas produk	21
2.4 Kinerja Bisnis.....	26
2.5 Hubungan variabel independen dan variabel dependen.....	30
2.6 Penelitian terdahulu.....	32
2.7 Kerangka pemikiran.....	34

BAB III. METODE PENELITIAN	36
3.1 Objek penelitian	36
3.2 Metode Penelitian	37
3.3 Desain penelitian.....	38
3.4 Populasi dan sampel penelitian.....	39
3.5 Operasional dan pengukuran variabel	41
3.6 Teknik pengumpulan data	43
3.7 Analisis data	44
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	56
4.1 Hasil penelitian	56
4.1.1 Deskripsi data penelitian	56
4.1.2 Uji validitas data	60
4.1.3 Uji reabilitas data	64
4.1.4 Uji asumsi klasik	66
1 Uji Normalitas	66
2 Uji multikolinieritas	67
3 Uji heteroskedastisitas	68
4 Uji autokorelasi	69
4.1.5 Uji Analisis regresi berganda	70
4.1.6 Uji koefisien korelasi	72
4.1.7 Uji koefisien determinasi	73
4.1.8 Uji hipotesis	74
1. Uji T statistik	74
2. Uji F statistik	77
4.2 Intepretasi dan pembahasan hasil	78
4.2.1. Intepretasi Hasil Penelitian Kinerja Bisnis dengan Pengujian Regresi Berganda.....	79
4.2.2. Interpretasi Hasil Penelitian Terhadap Kinerja Bisnis dengan	

Pengujian Koefisien Korelasi.....	80
4.2.3. Interpretasi Hasil Penelitian Terhadap Kinerja Bisnis dengan Pengujian Koefisien Determinasi.....	80
4.2.4. Interpretasi Hasil Penelitian terhadap Kinerja Bisnis dengan Pengujian T Statistik	81
4.2.5. Interpretasi Hasil Penelitian Terhadap Kinerja Bisnis Dengan Pengujian F Statistik.....	81
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	82
5.1. Kesimpulan dan Saran	83
DAFTAR PUSTAKA.....	84
LAMPIRAN	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Penelitian	34
Gambar 4.1. Regression standardlized residual	50
Gambar 4.2. Uji Asumsi Klasik Heteroskdastisitas	69

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Penelitian Terdahulu	32
Tabel 3.1.	Definisi Operasional	42
Tabel 3.2.	Skor berdasarkan Skala Likert	43
Tabel 3.4.	Interpretasi Koefisien Korelasi	33
Tabel 4.1.	Identitas responden berdasarkan jenis kelamin	56
Tabel 4.2.	Identitas responden berdasarkan rentan usia	57
Tabel 4.3.	Identitas responden berdasarkan Pekerjaan	58
Tabel 4.4.	Distribusi berdasarkan perkiraan pendapatan per bulan.....	59
Tabel 4.5.	Distribusi berdasarkan lokasi tempat tinggal	59
Tabel 4.6.	Validitas Variabel Harga (X1)	61
Tabel 4.7.	Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	62
Tabel 4.8.	Validitas Variabel Kualitas Produk (X3)	62
Tabel 4.9.	Validitas Variabel Kinerja Bisnis (Y)	63
Tabel 4.10.	Uji Reabilitas Data (X1)	64
Tabel 4.11.	Uji Reabilitas Data (X2)	64
Tabel 4.12.	Uji Reabilitas data (X3)	65
Tabel 4.13.	Uji Reabilitas data (Y)	66
Tabel 4.14.	Uji Multikolinearitas	68
Tabel 4.15.	Nilai Durbin Watson	70
Tabel 4.16.	Regresi Linier	71
Tabel 4.17.	Uji Koefisien Korelasi	72
Tabel 4.18.	Uji Koefisien Determinasi	73
Tabel 4.16.	Uji T Parsial	73
Tabel 4.17.	Uji F Simultan	75

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner