



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
LAYANAN INTERNET MNC PLAY MEDIA SEMARANG**

Skripsi

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan

Pendidikan Strata I

Departemen Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Penyusun

Nama : Salasa Widagda Nugraha Aji

NIM : 14020214140129

**DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2018

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Salasa Widagda Nugraha Aji

NIM : 14020214140129

Departemen : Administrasi Bisnis

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN LAYANAN INTERNET
MNC PLAY MEDIA SEMARANG**

adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari skripsi atau karya ilmiah orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar sarjananya).

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Semarang, 27 November 2018

Pembuat pernyataan,

Salasa Widagda Nugraha Aji

NIM. 14020214140129

HALAMAN PENGESAHAN

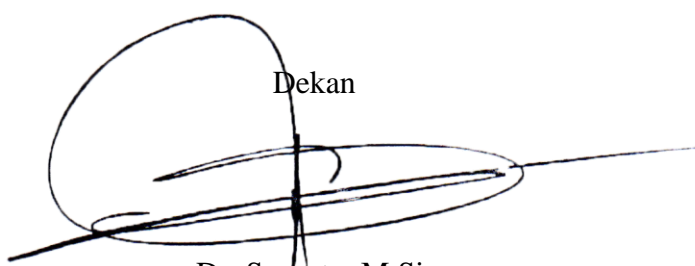
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Layanan Internet MNC Play Media Semarang

Nama Penulis : Salasa Widagda Nugraha Aji

NIM : 14020214140129

Departemen : Administrasi Bisnis

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I pada Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro



Dekan

Dr. Sunarto, M.Si.

NIP. 19660727 199203 1 001

Semarang, 27 November 2018

Wakil Dekan I



Dr. Hedi Pudjo Santosa, M.Si

NIP. 19610510 198902 1 002

Dosen Pembimbing :

1. Dra. Apriatni Endang Prihatini, M.Si (..........)

Dosen Penguji Skripsi:

1. Drs. Handojo Djoko W, M.Si (..........)

2. Dinalestari Purbawati, SE, M.Si, Akt (..........)

3. Dra. Apriatni Endang Prihatini, M.Si (..........)

MOTTO

“Kalau kamu salah mengakulah, kalau benar perjuangkan”

- Father -

“Kenyataan belum tentu benar, kebenaran belum tentu nyata, nyatakanlah kebenaran, bukan membenarkan kenyataan”.

- Anonymous Kaskus -

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah suatu kaum hingga mereka mengubah diri mereka sendiri”

(Q.S. Ar-Ra'd:11)

PERSEMBAHAN

- *Allah SWT yang telah memberikan nikmat sehat dan nikmat segalanya sehingga penelitian ini dapat selesai sesuai dengan harapan*
- *Ayah, Ibu, Mas Wahid, Mas Sigit dan sekeluarga yang selalu memberikan kasih sayang, doa, semangat, bantuan, dukungan dalam proses pengerjaan skripsi ini, serta pelajaran kehidupan berharga yang telah diberikan kepada saya*
- *Dosen Pembimbing skripsi Ibu Apri yang selalu baik sabar dalam membantu dan membimbing saya dalam setiap bimbingan*
- *Keluarga Besar Administrasi Bisnis 2014 dan seluruh teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu persatu*

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan berkat, rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik sebagai salah satu syarat untuk memenuhi pendidikan Strata 1 Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro.

Saya sadar bahwa penulisan skripsi dengan judul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Layanan Internet MNC Play Media Semarang” ini tidak lepas dari adanya kerjasama dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segenap kerendahan hati, pada kesempatan ini saya mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung saya dalam proses penyelesaian penelitian ini, khususnya kepada :

1. Dr. Sunarto, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi
2. Bulan Prabawani, S.Sos, MM, Ph.D. selaku Ketua Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi
3. Dra. Apriatni Endang Prihatini, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dalam penyusunan skripsi ini
4. Drs. Handojo Djoko W, M.Si selaku dosen penguji
5. Dinalestari Purbawati, SE, M.Si, Akt selaku dosen wali dan dosen penguji yang telah banyak membantu selama masa perkuliahan

6. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, khususnya dosen departemen Administrasi Bisnis Undip yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama proses perkuliahan
7. HRD MNC Play Media yang telah memberikan izin dan bantuan untuk melaksanakan penelitian ini
8. Seluruh responden atas kesediaannya mengisi kuesioner yang telah saya berikan
9. Serta berbagai pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu dan tidak dapat saya sebutkan satu per satu

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran konstruktif sangat penulis harapkan guna tercapainya hasil yang bermanfaat bagi banyak pihak. Semoga skripsi ini memberikan manfaat nyata bagi kemajuan bersama.

Semarang, 27 November 2018

Penulis

Salasa Widagda Nugraha Aji

NIM. 14020214140129

ABSTRAKSI

Jumlah pengguna internet terus meningkat, agar bisa mengakses internet pengguna harus berlangganan penyedia jasa layanan internet, salah satunya adalah MNC Play Media. MNC Play Media Semarang mengalami penurunan persentase pencapaian target penjualan dari 2015 – 2017 dan tidak pernah masuk nominasi penghargaan TBI kategori ISP Fixed dari 2014 – 2017. Menurut APJII faktor yang mempengaruhi dalam memilih ISP adalah kualitas pelayanan dan harga.

Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan pembelian. Tipe penelitian adalah explanatory research dan pengambilan sampel menggunakan teknik nonprobability sampling metode purposive sampling, pengumpulan data menggunakan kuesioner google docs. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 responden Kota Semarang. Penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif dan kualitatif dengan uji validitas, reliabilitas, koefisien korelasi, koefisien determinasi, regresi sederhana dan berganda, signifikansi uji t, dan uji F dengan bantuan program IBM SPSS (Statistical Product and Service Solutions) versi 24.

Hasil penelitian menunjukkan variabel kualitas pelayanan dan harga memiliki pengaruh kuat dan positif terhadap keputusan pembelian. Variabel kualitas pelayanan dan harga menunjukkan 0,651 bahwa hubungan kedua variabel terhadap keputusan pembelian memiliki hubungan kuat. Variabel kualitas pelayanan pada uji determinasi (R square) menunjukkan 35,7% mempengaruhi keputusan pembelian, sehingga 64,3% dipengaruhi oleh faktor lain. Variabel harga pada uji determinasi (R square) menunjukkan 23,6% mempengaruhi keputusan pembelian, sehingga 76,4% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata kunci : Harga, Keputusan pembelian, Kualitas Pelayanan,

ABSTRACT

The number of internet users continues to increase, in order to access the internet users must subscribe to internet service providers, one of which was MNC Play Media. MNC Play Media Semarang experienced a decrease in the percentage of sales targets from 2015 - 2017 and never been nominated for the TBI award in the Fixed ISP category from 2014 - 2017. According to APJII the factors that influence ISP selection were service quality and price.

This study aims to determine the effect of service quality and price on purchasing decisions. The type of research was explanatory research and sampling using the nonprobability technique purposive method, collecting data using the google docs questionnaire. The number of samples used was 100 respondents from Semarang City. This study uses quantitative and qualitative analysis with validity, reliability, correlation coefficients, coefficient of determination, simple and multiple regression, significance of t test, and F test with the help of IBM SPSS program (Statistical Product and Service Solutions) version 24.

The results of the study show that service quality and price variables had a strong and positive influence on purchasing decisions. Service quality and price variables show 0.651 that the relationship between the two variables to purchasing decisions has a strong relationship. The service quality variable in the determination test (R square) shows 35.7% influence purchasing decisions, so 64.3% was influenced by other factors. The price variable in the determination test (R square) shows that 23.6% affects purchasing decisions, so 76.4% was influenced by other factors.

Keywords : Price, Purchase Decision, Service Quality

DAFTAR ISI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN LAYANAN INTERNET MNC PLAY MEDIA SEMARANG	
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAKSI	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1. Latar Belakang Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.2. Perumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4. Kegunaan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.5. Landasan Teori : Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
1.5.1. Elemen Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
1.6. Landasan Teori : Jasa.....	Error! Bookmark not defined.
1.7. Landasan Teori : Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
1.8. Landasan Teori : Harga.....	Error! Bookmark not defined.
1.9. Landasan Teori : Keputusan Pembelian.....	Error! Bookmark not defined.
1.10. Landasan Teori : Penyedia Layanan Internet (<i>Internet Service Provider</i>)	Error! Bookmark not defined.
1.11. Pengaruh Antar Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
1.11.1. Pengaruh antara Kualitas Pelayanan dengan Keputusan Pembelian..	Error! Bookmark not defined.
1.11.2. Pengaruh antara Harga dengan Keputusan Pembelian....	Error! Bookmark not defined.
1.11.3. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.

1.12. Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
1.13. Definisi Konseptual.....	Error! Bookmark not defined.
1.13.1. Kualitas pelayanan	Error! Bookmark not defined.
1.13.2. Harga	Error! Bookmark not defined.
1.13.3. Keputusan pembelian	Error! Bookmark not defined.
1.14. Definisi Operasional.....	Error! Bookmark not defined.
1.14.1. Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
1.14.2. Harga	Error! Bookmark not defined.
1.14.3. Keputusan pembelian	Error! Bookmark not defined.
1.15. Metode Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.15.1. Tipe Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.15.2. Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
1.15.3. Teknik Pengambilan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
1.15.4. Jenis dan Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
1.15.5. Skala Pengukuran.....	Error! Bookmark not defined.
1.15.6. Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
1.15.7. Teknik Pengolahan Data	Error! Bookmark not defined.
1.15.8. Instrumen Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.15.9. Teknik Analisis	Error! Bookmark not defined.
BAB 2 GAMBARAN UMUM MNC PLAY MEDIA SEMARANG	Error! Bookmark not defined.
2.1. Sejarah Perkembangan MNC Play Media	Error! Bookmark not defined.
2.2. Lokasi Usaha.....	Error! Bookmark not defined.
2.3. Visi, Misi dan Nilai Budaya Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
2.4. Logo Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
2.5. Struktur Organisasi MNC Play Media Semarang	Error! Bookmark not defined.
2.6. Jam Operasional.....	Error! Bookmark not defined.
2.7. Paket Yang Ditawarkan.....	Error! Bookmark not defined.
2.8. Skema Pelayanan Dan Pemesanan Paket.....	Error! Bookmark not defined.
2.9. Identitas Responden	Error! Bookmark not defined.
2.9.1. Identitas Responden Berdasarkan Umur.....	Error! Bookmark not defined.

- 2.9.2. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin **Error! Bookmark not defined.**
- 2.9.3. Identitas Responden Berdasarkan Status Martial..... **Error! Bookmark not defined.**
- 2.9.4. Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir ... **Error! Bookmark not defined.**
- 2.9.5. Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan **Error! Bookmark not defined.**
- 2.9.6. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan per Bulan..... **Error! Bookmark not defined.**
- 2.9.7. Identitas Responden Berdasarkan Paket Internet yang Digunakan..... **Error! Bookmark not defined.**
- 2.9.8. Identitas Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Layanan **Error! Bookmark not defined.**
- 2.9.9. Identitas Responden Berdasarkan Pernah Tidaknya Menggunakan Layanan Internet Sebelum MNC Play Media **Error! Bookmark not defined.**
- BAB 3 PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN LAYANAN INTERNET MNC PLAY MEDIA SEMARANG Error! Bookmark not defined.**
- 3.1. Uji Validitas **Error! Bookmark not defined.**
- 3.2. Uji Reliabilitas **Error! Bookmark not defined.**
- 3.3. Analisis Deskriptif **Error! Bookmark not defined.**
- 3.3.1. Persepsi Responden Terhadap Kualitas Pelayanan.... **Error! Bookmark not defined.**
- 3.3.2. Persepsi Responden Terhadap Harga..... **Error! Bookmark not defined.**
- 3.3.3. Persepsi Responden Terhadap Keputusan Pembelian **Error! Bookmark not defined.**
- 3.4. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian **Error! Bookmark not defined.**
- 3.4.1. Analisis Tabulasi Silang Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian..... **Error! Bookmark not defined.**
- 3.4.2. Koefisien Korelasi..... **Error! Bookmark not defined.**
- 3.4.3. Analisis Regresi Sederhana..... **Error! Bookmark not defined.**
- 3.4.4. Koefisien Determinasi..... **Error! Bookmark not defined.**
- 3.4.5. Uji t **Error! Bookmark not defined.**
- 3.5. Analisis Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian.. **Error! Bookmark not defined.**

3.5.1. Analisis Tabulasi Silang Harga Terhadap Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
3.5.2. Koefisien Korelasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.3. Ananlisis Regresi Sederhana.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.4. Koefisien Determinasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.5. Uji t	Error! Bookmark not defined.
3.6. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
3.6.1. Koefisien Korelasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.2. Ananlisis Regresi Berganda	Error! Bookmark not defined.
3.6.3. Koefisien Determinasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.4. Uji F	Error! Bookmark not defined.
3.7. Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB 4 PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
4.1. Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
4.2. Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1.1 Informasi Pertumbuhan Pengguna Internet Indonesia **Error!**
Bookmark not defined.
- Gambar 1.2 Grafik Data Penjualan dan Target MNC Play Media Semarang **Error!**
Bookmark not defined.
- Gambar 1.3 Faktor Pengguna Internet dalam memilih Provider **Error!** **Bookmark**
not defined.
- Gambar 1.4 Tahap-Tahap Proses Pengambilan Keputusan Pembelian **Error!**
Bookmark not defined.
- Gambar 1.5 Hubungan Antar Variabel **Error!** **Bookmark not defined.**
- Gambar 2.1 Logo MNC Play Media **Error!** **Bookmark not defined.**
- Gambar 2.2 Struktur Organisasi MNC Play Media Semarang **Error!** **Bookmark**
not defined.
- Gambar 2.3 Skema Berlangganan Layanan MNC Play Media Semarang **Error!**
Bookmark not defined.
- Gambar 3.1 Daerah Penerimaan dan Penolakan Uji t Kualitas Pelayanan terhadap
Keputusan Pembelian **Error!** **Bookmark not defined.**
- Gambar 3.2 Daerah Penerimaan dan Penolakan Uji t Harga terhadap Keputusan
Pembelian **Error!** **Bookmark not defined.**
- Gambar 3.3 Daerah Penerimaan dan Penolakan Uji F Kualitas Pelayanan dan
Harga terhadap Keputusan Pembelian **Error!** **Bookmark not defined.**

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Top Brand Index Kategori Telekomunikasi/IT **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 1.2 Jumlah Keluhan MNC Play Media Semarang 2015-2017..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 1.3 Perbandingan Harga Paket ISP Indonesia Per Bulan. **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 1.4 Interpretasi Koefisien Korelasi**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 2.1 Paket Layanan Internet MNC Play Media **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 2.2 Kelompok Umur Responden.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 2.3 Jenis Kelamin Responden**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 2.4 Status Martial Responden**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 2.5 Pendidikan Terakhir Responden**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 2.6 Pekerjaan Responden**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 2.7 Pendapatan per Bulan Responden.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 2.8 Jenis Paket Internet yang Digunakan**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 2.9 Lama Menggunakan Layanan Internet MNC Play Media..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 2.10 Pernah Menggunakan Selain Layanan Internet MNC Play Media
.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 2.11 Layanan Internet yang Digunakan Sebelum MNC Play Media... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan . **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Variabel Harga**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.4 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.5 Kerapian Penampilan dari Pemasangan Router dan Kabel..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.6 Kerapian Penampilan dari Petugas**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.7 Koneksi Internet yang Stabil.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.8 Kecepatan Koneksi Internet Secara Umum **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.9 Jangkauan Koneksi Internet dari Access Point Router**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.10 Variasi Paket Layanan yang Ditawarkan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.11 Kecepatan Petugas dalam Memberikan Pelayanan kepada Konsumen**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.12 Kecepatan Petugas dalam Menyelesaikan Permasalahan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.13 Kecepatan Petugas dalam Merespon setiap Keluhan Konsumen **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.14 Kemampuan Penguasaan Petugas dalam Menjalankan Tugas **Error!**

Bookmark not defined.

Tabel 3.15 Kemampuan Petugas dalam Berkomunikasi Melayani Pelanggan

.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.16 Sopan Santun Petugas dalam Melayani Pelanggan...**Error! Bookmark**

not defined.

Tabel 3.17 Keramahan Petugas dalam Melayani Pelanggan **Error! Bookmark not**

defined.

Tabel 3.18 Kemampuan Petugas dalam Memahami Kebutuhan Pelanggan.. **Error!**

Bookmark not defined.

Tabel 3.19 Kemampuan Petugas dalam Memperlakukan Pelanggan Dengan Penuh

Perhatian.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.20 Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan **Error! Bookmark not**

defined.

Tabel 3.21 Kategori Interval Kualitas Pelayanan ..**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.22 Distribusi Kategorisasi Kualitas Pelayanan **Error! Bookmark not**

defined.

Tabel 3.23 Keterjangkauan Harga.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.24 Kesesuaian Harga dengan Kualitas Jasa **Error! Bookmark not**

defined.

Tabel 3.25 Perbandingan Harga dengan Penyedia Layanan Internet Sejenis **Error!**

Bookmark not defined.

Tabel 3.26 Rekapitulasi Variabel Harga**Error! Bookmark not defined.**

- Tabel 3.27 Kategori Interval Harga**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.28 Distribusi Kategorisasi Harga**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.29 Kesesuaian dengan Kebutuhan**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.30 Menjadi Prioritas Pilihan Konsumen ...**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.31 Waktu yang Dibutuhkan saat akan Melakukan Pembelian..... **Error!
Bookmark not defined.**
- Tabel 3.32 Keinginan Konsumen untuk Tetap Menggunakan....**Error! Bookmark
not defined.**
- Tabel 3.33 Keinginan Merekomendasikan kepada Orang Lain..**Error! Bookmark
not defined.**
- Tabel 3.34 Rekapitulasi Variabel Keputusan Pembelian..... **Error! Bookmark not
defined.**
- Tabel 3.35 Kategori Interval Keputusan Pembelian **Error! Bookmark not
defined.**
- Tabel 3.36 Distribusi Kategorisasi Keputusan Pembelian... **Error! Bookmark not
defined.**
- Tabel 3.37 Tabulasi Silang Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan
Pembelian.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.38 Koefisien Korelasi Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan
Pembelian.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.39 Regresi Linear Sederhana Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan
Pembelian.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.40 Tabulasi Silang Variabel Harga Terhadap Keputusan Pembelian **Error!**

Bookmark not defined.

Tabel 3.41 Koefisien Korelasi Harga terhadap Keputusan Pembelian **Error!**

Bookmark not defined.

Tabel 3.42 Regresi Linear Sederhana Harga terhadap Keputusan Pembelian **Error!**

Bookmark not defined.

Tabel 3.43 Koefisien Korelasi Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap

Keputusan Pembelian.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.44 Regresi Linear Berganda Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap

Keputusan Pembelian.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.45 Uji F Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Keputusan Pembelian

.....**Error! Bookmark not defined.**

