

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAKSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT KETERANGAN PENELITIAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>SURAT TANDA PERSETUJUAN</b> .....	<b>v</b>
<b>SURAT TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN CURRICULUM VITAE</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
2.1 Pengertian Pemasaran Jasa.....	7
2.2 Perilaku Konsumen .....	9
2.3 Kualitas Layanan.....	10
2.4 Proses Pengambilan Keputusan .....	14
2.5 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan .....	16
2.5.1 Faktor Yang Terkait Dengan Pengambilan Keputusan .....	17
2.6 Penelitian Terdahulu .....	18
2.7 Kerangka Pemikiran.....	21
2.8 Metode Konsep .....	22
2.9 Model Hipotesis .....	22
2.10 Hipotesis .....	23



**BAB III. METODE PENELITIAN .....24**

3.1 Jenis Penelitian.....24

3.2 Definisi Operasional .....24

3.3 Populasi dan Sampel .....26

    3.3.1 Populasi.....26

    3.3.2 Sampel.....27

3.4 Metode Pengumpulan Data.....27

    3.4.1 Jenis Data .....27

    3.4.2 Sumber Data.....28

    3.4.3 Teknik Pengumpulan Data.....28

3.5 Metode Analisis Data.....29

    3.5.1 Analisis Regresi Linear Berganda .....29

    3.5.2 Uji Validitas .....30

    3.5.3 Uji Reliabilitas .....30

    3.5.4 Asumsi Klasik .....30

        1. Uji Normalitas .....31

        2. Uji Multikolinearitas .....31

        3. Heteroskedastisitas .....31

    3.5.5 Uji Hipotesis .....32

        1. Uji F.....32

        2. Uji T.....33

        3. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....33

**BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....35**

4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....35

4.2 Deskriptif Responden Penelitian .....36

4.3 Angka Indeks Jawaban Responden.....39

4.4 Uji Validitas dan Reliabilitas .....54

4.5 Uji Asumsi Klasik .....56

4.6 Analisis Regresi Linear Berganda.....58



4.7 Interpretasi Data .....	64
<b>BAB V. PENUTUP .....</b>	<b>67</b>
5.1 Kesimpulan .....	67
5.2 Saran.....	68
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>72</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>78</b>

