

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme.....	ii
Halaman Pengesahan Skripsi.....	iii
Halaman Pengesahan Ujian Skripsi.....	iv
Halaman Motto.....	v
Halaman Persembahan.....	vi
Abstrak.....	vii
Kata Pengantar.....	viii
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar.....	xiv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	4

BAB II. KAJIAN PUSTAKA	6
2.1. Hasil Penelitian Terdahulu	6
2.2. Landasan Teori	7
2.2.1. Arti dan Definisi Pemasaran	7
2.2.2. Manajemen dan Konsep Pemasaran	8
2.2.3. Perilaku Konsumen.....	10
2.2.4. Teori Perilaku Konsumen	11
2.2.5. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen ...	13
2.2.6. Sikap	19
2.2.6.1. Pengertian dan Definisi Sikap.....	19
2.2.6.2. Karakteristik Sikap.....	20
2.2.6.3. Struktur Sikap	22
2.2.6.4. Fungsi Sikap.....	23
2.2.6.5. Model Sikap Fishbein	25
2.2.7. Definisi dan Klasifikasi Jasa	27
2.3. Hipotesis Penelitian	30
BAB III. METODE PENELITIAN	31
3.1. Lokasi Penelitian	31
3.2. Variabel Penelitian.....	31
3.2.1. Indikator Variabel Penelitian.....	31
3.3. Instrumen Pengumpul Data	33
3.4. Data dan Metode Pengumpulan Data	35

3.4. Data dan Metode Pengumpulan Data	35
3.5. Populasi dan Sampel.....	36
3.6. Metode Analisis Data	39
BAB IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN	42
4.1. Uji Instrumen Penelitian	43
4.1.1. Uji Validitas	43
4.1.2. Uji Reliabilitas.....	45
4.2. Analisis Deskriptif.....	46
4.2.1. Gambaran Umum Responden.....	46
4.2.2. Analisis Fishbein	51
4.3. Analisis Kruskal Wallis	57
4.4. Implikasi dan Pembahasan	64
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	68
5.1. Kesimpulan	68
5.2. Saran	69

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
4.1. Hasil Uji Validitas.....	44
4.2. Hasil Uji Reliabilitas.....	45
4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Gender.....	47
4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	48
4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	49
4.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pengeluaran Per-Bulan.....	50
4.7. Perhitungan Indek Kepercayaan.....	52
4.8. Perhitungan Indek Evaluasi.....	53
4.9. Indeks Sikap Konsumen.....	55
4.10. Hasil Uji Kriskal Wallis pada Konsumen Jasa KA Eksekutif Sancaka Jurusan Yogyakarta-Surabaya. Berdasarkan Karakteristik Konsumen	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Perilaku	14
2.2. Interval Kelas Indeks Sikap.....	56

