

DAFTAR ISI

Halaman judul	i
Halaman Sampul Depan Skripsi.....	ii
Halaman Judul Skripsi.....	iii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme.....	iv
Halaman Pengesahan Skripsi	v
Halaman Pengesahan Ujian Skripsi	vi
Abstrak	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel.....	xv
Daftar Lampiran.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Batasan Masalah.....	5
1.4. Tujuan Penelitian.....	6
1.5. Manfaat Penelitian.....	6

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu.....	7
2.2. Landasan Teori.....	8
2.2.1. Pemasaran.....	8
2.2.2. Manajemen Pemasaran.....	9
2.2.3. Perilaku Konsumen.....	10
2.2.3.1. Faktor-faktor ekstern.....	10
2.2.3.2. Faktor-faktor intern.....	14
2.2.4. Sikap konsumen.....	19
2.2.4.1. karakteristik Sikap.....	21
2.2.4.2. Ciri-ciri Sikap.....	22
2.2.4.3. Macam-macam Sikap.....	23
2.2.4.4. Sumber Pengembangan Sikap.....	24
2.2.4.5. Pengukuran Sikap.....	24
2.2.4.6. Model sikap fihbein.....	27
2.2.5. Pengertian Jasa.....	28
2.2.6. Konsep Kualitas.....	29
2.2.7. Konsep Kualitas Jasa.....	29
2.3. Hipotesa Penelitian.....	30

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1.	Jenis Penelitian	31
3.2.	Obyek Penelitian	31
3.3.	Populasi dan Sampel	31
3.3.1.	Teknik Penarikan Sampel	32
3.3.2.	Ukuran Sampel	32
3.4.	Sumber Data	33
3.5.	Teknik Pengambilan Data	34
3.6.	Pengukuran Variabel	34
3.7.	Definisi Operasional Variabel	35
3.8.	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	36
3.9.	Teknik Analisis Data	38

BAB IV DATA DAN ANALISIS DATA

4.1.	Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas	41
4.1.1.	Hasil Pengujian Validitas	41
4.1.2.	Hasil Pengujian Reliabilitas	43
4.2.	Hasil Estimasi Karakteristik Responden	44
4.2.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
4.2.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	45
4.3.	Analisis Indeks Sikap Fishbein	46

4.3.1. Pengukuran Skala Kepercayaan Konsumen (bi) pada Variabel Kualitas Pelayanan Toserba Rimba Jaya	47
4.3.2. Pengukuran Skala Kepercayaan Konsumen (bi) pada Variabel Kualitas Pelayanan Roserba Surya	48
4.3.3. Pengukuran Skala Evaluasi (ei) pada Variabel Kualitas Pelayanan Toserba Rimba Jaya	50
4.3.4. Pengukuran Skala Evaluasi (ei) pada Variabel Kualitas Pelayanan Toserba	51
4.3.5. Pengukuran Sikap Konsumen (ao) pada variabel kualitas Pelayanan Toserba Rimba Jaya	53
4.3.6. Pengukuran Sikap Konsumen (ao) pada variabel kualitas Pelayanan Toserba Surya	55
4.4 Analisis Wilcoxon	58
4.5 Pembahasan dan Implikasi Strategi	61

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan.....	64
5.2. Saran.....	66

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel

4.1.	Tabel Uji Validitas	42
4.2.	Tabel Uji reliabiliti.....	43
4.3.	Tabel Jenis Kelamin	44
4.4.	Tabel Pendapatn	45
4.5.	Tabel Perhitungan Indek Keyakinan (bi) toserba Rimba Jaya	47
4.6.	Tabel Perhitungan Indek Keyakinan (bi) toserba Surya	51
4.7.	Tabel Perhitungan Indek Evaluasi (ei) Toserba Rimba Jaya	50
4.8.	Tabel Perhitungan Indek Evaluasi (ei) toserba Surya	52
4.9.	Tabel Perhitungan Sikap Konsumen (Ao) pada Toserba Rimba Jaya	54
4.10.	Tabel Perhitungan Sikap Konsumen (Ao) pada Toserba Surya	57
4.11.	Tabel hasil Uji Statistik Wilxocon pada Komponen Sikap Konsumaen terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan pada Toserba Rimba Jaya dan Toserba Surya	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

- I. Kuesioner
- II. Rekapitulasi data Sikap Konsumen
- III. Hasil Pengujian Validitas Reliabilitas
- IV. Hasil Pengujian Reliabilitas
- V. Hasil Pengujian Analisis Wilcoxon

