

## 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
Halaman Abstrak.....	vii
Kata Pengantar.....	viii
Daftar isi.....	ix
Daftar Tabel.....	xiv
Daftar Gambar.....	xvi
Daftar Lampiran.....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1.Latar Belakang Masalah.....	1
1.2.Rumusan Masalah.....	4
1.3.Batasan Masalah.....	5
1.4. Tujuan Penelitian.....	5
1.5. Manfaat Penelitian.....	6

## BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1. Hasil Penelitian Terdahulu.....	7
2.2. Landasan Teori.....	9
2.2.1 Pengertian Jasa.....	9
2.2.2 Karakteristik Jasa.....	9
2.2.3 Kualitas Pelayanan Jasa.....	10
2.2.4 Mengelola Kualitas Jasa.....	11
2.2.5 Pengertian Perilaku Konsumen.....	13
2.2.6 Pengertian Sikap.....	13
2.2.7 Fungsi Sikap.....	14
2.2.8 Teori Perubahan Sikap.....	15
2.2.9 Pembentukan Sikap.....	16
2.2.10 Metode Pendekatan Model Sikap Fishbein.....	18
2.2.11 Dimensi Kualitas Jasa.....	19
2.3 Model Empiris.....	21
2.4 Hipotesis.....	22

## BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian.....	24
3.2 Variabel Penelitian.....	24
3.3 Definisi Operasional Variabel.....	24
3.4 Instrumen Penelitian.....	28

3.4.1 Kuesioner.....	28
3.4.2 Uji Validitas.....	29
3.4.3 Uji Reliabilitas.....	30
3.5 Data Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.6 Populasi dan Sampel.....	31
3.7 Alat Analisis.....	33
 <b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Uji Validitas.....	38
4.2 Uji Reliabilitas.....	40
4.3 Karakteristik Responden.....	45
4.4 Analisis Indeks Sikap (Fishbein).....	44
4.5 Uji Wilxocon.....	56
 <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan.....	60
5.2 Saran.....	63
 <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	 64

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
4.1. Hasil Uji Validitas Biro Perjalanan PT Gama Wisata.....	39
4.2. Hasil Uji Validitas Biro Perjalanan Turindo.....	40
4.3. Hasil Uji Reliabilitas Biro Perjalanan PT Gama Wisata.....	41
4.4. Hasil Uji Reliabilitas Biro Perjalanan Turindo.....	42
4.5. Jenis Kelamin Responden.....	42
4.6. Usia Responden.....	43
4.7. Jenis Pekerjaan Responden.....	44
4.8. Tingkat Kepercayaan Terhadap Atribut Kualitas Jasa Biro Perjalanan PT Gama Wisata.....	46
4.9. Tingkat Kepercayaan Terhadap Atribut Kualitas Jasa Biro Perjalanan Turindo.....	47
4.10 Tingkat Evaluasi Terhadap Atribut Kualitas Jasa Biro Perjalanan PT Gama Wisata.....	49
4.11. Tingkat Evaluasi Terhadap Atribut Kualitas Jasa Biro Perjalanan Turindo.....	50
4.12. Indeks Sikap Konsumen Terhadap Atribut Kualitas Jasa Biro Perjalanan PT Gama Wisata.....	51
4.13. Indeks Sikap Konsumen Terhadap Atribut Kualitas Jasa Biro Perjalanan Turindo.....	52

4.14. Hasil Pengujian Wilxocon Terhadap Kepercayaan Biro Perjalanan PT Gama Wisata dan Turindo.....	57
4.15. Hasil Pengujian Wilxocon Terhadap Evaluasi Biro Perjalanan PT Gama Wisata dan Turindo.....	58
4.16. Hasil Pengujian Wilxocon Terhadap Sikap Biro Perjalanan PT Gama Wisata dan Turindo.....	59



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.3 Model Empiris.....	22



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
I. Kuesioner Penelitian.....	67
II. Data Karakteristik.....	75
III. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	77
IV. Hasil Kuesioner.....	100
V. Data Kepercayaan, Evaluasi dan Sikap.....	113
VI. Hasil Uji Wilxocon.....	127
VII Tabel Pearson.....	130

