

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR DAN TABEL</b> .....	<b>viii</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar belakang masalah.....	1
1.2 Perumusan masalah.....	5
1.3 Batasan masalah.....	5
1.4 Tujuan penelitian.....	5
1.5 Manfaat penelitian.....	6
<b>BAB II. KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
2.1. Studi pustaka.....	7
2.1.1. Penelitian Andian Agus Hendarto.....	7
2.2. Landasan Teori.....	10
2.2.1. Pengertian Pemasaran.....	10

2.2.2. Macam-macam Jasa.....	12
2.2.2.1. Dimensi-dimensi posisi jasa.....	12
2.2.2.2. Posisi berdasar karakteristik jasa.....	13
2.2.2.3. Posisi pada lima dimensi kualitas jasa.....	14
2.2.3. Konsep Pemasaran.....	15
2.2.4. Perilaku Konsumen.....	17
2.2.3.1. Pengertian perilaku konsumen.....	17
2.2.3.2. Teori-teori perilaku konsumen.....	18
2.2.3.3. Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen.....	20
2.2.5. Pengertian sikap.....	26
2.2.6. Teori dan sikap.....	31
2.3. Hipotesis.....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>37</b>
3.1. Lokasi Penelitian.....	37
3.2. Variabel Penelitian.....	37
3.3. Data dan Teknik Pengumpulan data.....	40
3.3.1. Sumber data.....	40
3.3.2. Metode pengumpulan data.....	40
3.4. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	41
3.4.1. Uji Validitas.....	41
3.4.2. Uji Reliabilitas.....	42

3.5. Populasi dan Sampel.....	46
3.5.1. Populasi.....	46
3.5.2. Sampel.....	46
3.6. Teknik Analisis Data.....	48
3.6.1. Deskriptif.....	48
3.6.2. Kruskal-wallis.....	48
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>50</b>
4.1. Analisis Deskriptif.....	50
4.1.1. Gambaran umum responden.....	50
4.1.2. Analisis Fishbein.....	53
4.2. Analisis Kruskal-Wallis.....	62
4.3. Implikasi Pembahasan.....	66
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>69</b>
5.1. Kesimpulan.....	69
5.2. Saran.....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR TABEL DAN GAMBAR

Tabel:

Hasil Uji Validitas.....	44
Hasil Pengujian Reliabilitas.....	45
Karakteristik Responden Berdasarkan Umur Responden.....	51
Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat pendidikan.....	52
Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat penghasilan.....	53
Rata-rata skor bi (keyakinan).....	55
Rata-rata skor ei (evaluasi).....	54
Indeks Sikap Konsumen.....	55
Hasil Uji Kruskal-wallis pada Sikap Konsumen di Ocha Salon berdasarkan karakteristik responden.....	62

Gambar:

4.1. Skala Sikap Konsumen.....	59
--------------------------------	----