

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN KATA PENG ANTAR.....	vi
ABSTRAKSI.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	11
1. Perilaku Konsumen	11
2. Keputusan Pembelian.....	14
3. Kualitas Pelayanan	25
4. Kualitas Produk.....	26
5. Promosi	28
B. Peneliti Terdahulu	32
C. Hubungan Antar Variabel	34

D. Kerangka Konseptual	37
E. Hipotesis Penelitian.....	38
BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Rancangan Penelitian	40
B. Obyek dan Waktu Penelitian.....	40
C. Populasi	41
D. Sampel dan Teknik Sampling	41
E. Jenis Data Penelitian	43
F. Prosedur Pengambilan Data	43
G. Klasifikasi Variabel Penelitian.....	44
H. Definisi Operasional Variabel.....	45
I. Skala Pengukuran Variabel	47
J. Uji Instrumen	49
K. Teknik Analisis Data.....	52
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Analisis Deskriptif	57
B. Analisis Kuantitatif	66
C. Pembahasan	70
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	76
B. Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN.....	81