DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN i

SURAT PERNYATAAN ii

LEMBAR PERSEMBAHAN iii

ABSTRAK iv

ABSTRACT v

KATA PENGANTAR vi

DAFTAR ISI ix

DAFTAR TABEL xv

DAFTAR GAMBAR xvii

DAFTAR LAMPIRAN xix

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah 7

1.2.1 Identifikasi Masalah 7

1.2.2 Rumusan masalah 8

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 9

1.3.1 Maksud Penelitian 9

1.3.2 Tujuan penelitian 9

1.4 Kegunaan Penelitian 10

1.4.1 Kegunaaan Praktis 10

1.4.2 Kegunaan akademis 11

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian 12

1.5.1 Lokasi Penelitian 12

1.5.2 Waktu Penelitian 12

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka 13

2.1.1 Perilaku Konsumen 13

2.1.1.1 Pengertian Perilaku Konsumen 13

2.1.1.2 Fungsi Perilaku Konsumen 15

2.1.1.3 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen 18

2.1.1.4 Manfaat Perilaku Konsumen 20

2.1.1.5 Peran Perilaku Konsumen bagi Pemasar atau Produsen 20

2.1.1.6 Pendekatan dalam Teori Tingkah Laku Konsumen .21

2.1.1.7 Perbedaan Konsumen Menurut Tujuan Pembeliannya 22

2.1.1.8 Jenis Perilaku Pembelian Konsumen 22

2.1.2 Kualitas Pelayanan 23

2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan 24

2.1.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan 26

2.1.2.3 Tiga Kriteria Pokok Kualitas Pelayanan 28

2.1.2.4 *Total Quality Service* (Kualitas Pelayanan Total) 30

2.1.2.5 Orientasi Kualitas Pelayanan 33

2.1.2.6 Standar Kualitas Pelayanan Minimal 33

2.1.3 Pengambilan Keputusan 35
2.1.3.1 Definisi Pengambilan Keputusan 35
2.1.3.2 Dasar-Dasar Pengambilan Keputusan 37
2.1.3.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi Pengambilan Keputusan 39
2.1.3.4 Tahap-tahap dalam Pengambilan Keputusan 41
2.1.3.5 Aspek-aspek dalam Pengambilan Keputusan 45
2.1.3.6 Konsekuensi dalam Pengambilan Keputusan 46
2.1.3.7 Tipe-tipe Konsumen dalam mengambil Keputusan .49
2.1.3.8 Teori keputusan pembelian dalam model AIDA 50
2.2 Kerangka Pemikiran 51
2.2.1 Keterkaitan Antar Variabel Penelitian 53
2.2.1.1 Hubungan Perilaku konsumen dengan Pengambilan Keputusan 53
2.2.1.2 Hubungan kualitas pelayanan dengan Pengambilan Keputusan 55
2.2.1.3 Keterkaitan antara Perilaku Konsumen dan Kualitas Pelayanan terhadap Proses Proses Pengambilan Keputusan Nasabah 57
2.3 Hipotesis 66

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian 67
3.2 Metode Penelitian 67

3.2.1 Desain Penelitian 69
3.2.2 Operasional Variabel 72
3.2.3 Sumber dan Teknik Penentuan Data 75
3.2.3.1 Sumber Data 75
3.2.3.2 Teknik Penentuan Data 76
3.2.4 Teknik Pengumpulan Data 79
3.2.4.1 Uji Validitas 81
3.2.4.2 Uji Reliabilitas 82
3.2.4.3 Uji MSI 84
3.2.5 Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis 85
3.2.5.1 Rancangan Analisis 85
3.2.5.2 Analisis Deskriptif 85
3.2.5.3 Analisis Kuantitatif 86
3.2.5.4 Analisis Regresi Berganda 87
3.2.5.5 Pengujian Hipotesis 91
3.2.5.6 Penarikan Kesimpulan 95

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian 96
4.1.1 Sejarah Perusahaan 96
4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan 100
4.1.3 Deskripsi Tugas 110
4.1.4 Aktivitas Perusahaan 119
4.2 Pembahasan Penelitian 123

4.2.1 Karakteristik Responden.....123
4.2.1.1 Data Responden.....123
4.3 Analisis Deskriptif.....127
4.3.1 Tanggapan Responden Mengenai Perilaku Konsumen (X_1).....127
4.3.1.1 Budaya 128
4.3.1.1 Sosial 130
4.3.1.2 Pribadi 133
4.3.2 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan (X_2).....137
4.3.2.1 Tangibles 137
4.3.2.2 Realibitasi.....140
4.3.2.3 Responsivenes 142
4.3.2.4 Assurance 144
4.3.2.5 Empaty 146
4.3.3 Tanggapan Responden Mengenai Pengambilan
Keputusan (Y) 150
4.3.3.1 Produk 150
4.3.3.2 Gaya Hidup 152
4.3.3.3 Rekomendasi 154
4.4 Analisis Regresi Linier Multipel 158
4.4.1 Uji Asumsi Regresi Linier 159
4.4.1.1 Uji Normalitas 159
4.4.1.2 Uji Multikolinearitas 160
4.4.1.3 Uji Heteroskedastisitas 160

4.4.1.4 Uji Autokorelasi 161

4.4.2 Pengaruh Perilaku Konsumen (X_1) dan Kualitas pelayanan (X_2) Terhadap Pengambilan keputusan (Y). 162

4.4.3 Menguji Keberartian Koefisien Regresi.....165

4.4.3.1 Pengujian Hipotesis Secara Overall (Uji F) 165

4.4.3.2 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t) 167

4.4.4 Analisis Korelasi Berganda 170

4.4.5 Analisis Pengaruh Parsial.....171

4.4.6 Koefisien Determinasi.....172

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....173

5.2 Saran 174

DAFTAR PUSTAKA 176

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP