

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	i
Halaman Judul.....	ii
Halaman Pengesahan	iv
Halaman Pernyataan Bebas Plagiasi	v
Daftar Isi.....	vi
Daftar Tabel	viii
Daftar Gambar.....	ix
Daftar Lampiran	x
Abstrak	xi
Pendahuluan	12
Metode.....	22
Variabel	22
Desain Penelitian	23
Partisipan	24
Instrumen.....	25
Prosedur.....	27
Analisis	28
Hasil	28
Uji Reliabilitas.....	30
Uji Analisis Regresi Linear Sederhana	30

Uji <i>Counterbalance</i>	31
Uji Asumsi.....	32
Uji Hipotesis.....	33
Diskusi	37
Kesimpulan	44
Implikasi	44
Saran	45
Daftar Pustaka	46
Lampiran	55

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Rancangan Eksperimen.....	24
Tabel 2. Data Deskriptif.....	29
Tabel 3. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana.....	30
Tabel 4. Hasil Uji <i>Counterbalance</i> Kualitas Layanan dan Intensi Membeli	31
Tabel 5. Hasil Uji <i>Three-Ways Anova, Paired Samples T-Test</i> , dan <i>Independent Sample T-Test</i>	33

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Profil Plot Persepsi Kualitas Layanan	35
Gambar 2. Profil Plot Intensi Membeli	35
Gambar 3. Profil Plot Persepsi Kualitas Layanan pada Konsumen Laki-Laki	35
Gambar 4. Profil Plot Persepsi Kualitas Layanan pada Konsumen Perempuan	35
Gambar 5. Profil Plot Intensi Membeli pada Konsumen Laki-Laki	36
Gambar 6. Profil Plot Intensi Membeli pada Konsumen Perempuan	36

DAFTAR LAMPIRAN

A. <i>BLUE PRINT</i>	55
1. Kualitas Layanan.....	55
2. Intensi Membeli.....	58
B. SKALA.....	60
1. Skala Kualitas Layanan.....	62
2. Skala Intensi Membeli.....	63
C. ANALISIS DATA DAN UJI ASUMSI.....	65
1. Reliabilitas.....	65
2. Uji Homogenitas.....	65
3. Uji Normalitas.....	66
4. Uji Analisis Regresi Linear Sederhana.....	66
5. Uji <i>Counterbalance</i>	66
6. Uji <i>Independent Sample T-Test</i>	68
7. Uji <i>Paired Sample T-Test</i>	71
8. Uji <i>Three-Ways Anova</i>	72
D. DATA PENELITIAN.....	74
E. <i>INFORMED CONSENT</i>	82