

## DAFTAR ISI

|                                |             |
|--------------------------------|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL.....</b>      | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b> | <b>ii</b>   |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b> | <b>iii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>     | <b>v</b>    |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>         | <b>vi</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>      | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>       | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>    | <b>x</b>    |
| <b>ABSTRACT.....</b>           | <b>xi</b>   |
| <b>INTISARI.....</b>           | <b>xii</b>  |

## BAB I PENDAHULUAN

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| 1.1 Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah.....        | 4 |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....      | 4 |
| 1.4 Manfaat Penelitian.....     | 4 |
| 1.5 Lingkup Penelitian.....     | 5 |

## BAB II LANDASAN TEORI

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| 2.1 Jasa.....                        | 6  |
| 2.1.1. Karakteristik Jasa ...        | 6  |
| 2.2 Perilaku Konsumen.....           | 8  |
| 2.3 Sikap.....                       | 10 |
| 2.3.1 Pengertian Sikap.....          | 10 |
| 2.3.2 Komponen Sikap .....           | 10 |
| 2.3.3 Fungsi Sikap .....             | 12 |
| 2.3.4 Pembentukan Sikap.....         | 13 |
| 2.4 Theory of Planned Behavior ..... | 16 |
| 2.5 Penelitian Terdahulu .....       | 21 |
| 2.6 Hipotesis.....                   | 22 |

### **BAB III METODE PENELITIAN**

|  |    |
|--|----|
| 3.1 Desain penelitian .....                          | 23 |
| 3.2 Variabel dan Definisi Operasional Variabel ..... | 23 |
| 3.2.1 Sikap .....                                    | 24 |
| 3.2.2 Norma Subyektif.....                           | 25 |
| 3.2.3 Kontrol Keperilakuan .....                     | 25 |
| 3.3 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data .....         | 26 |
| 3.3.1 Sumber Data.....                               | 26 |
| 3.3.2 Teknik Pengumpulan Data.....                   | 26 |
| 3.4 Populasi dan Sampel .....                        | 27 |
| 3.5 Teknik Analisis Data.....                        | 28 |
| 3.5.1 Analisis Deskriptif.....                       | 28 |
| 3.5.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....          | 28 |
| 3.5.3 Uji Validitas.....                             | 29 |
| 3.5.4 Uji Reliabilitas.....                          | 29 |
| 3.5.4.1 Hasil Pengujian Reliabilitas.....            | 30 |
| 3.6 Pengujian Hipotesis.....                         | 32 |

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

|  |    |
|--|----|
| 4.1 Analisis deskriptif .....                      | 33 |
| 4.1.1 Deskripsi Untuk Kelompok Jenis Kelamin ..... | 33 |
| 4.1.2 Deskripsi Untuk Kelompok Umur.....           | 35 |
| 4.1.3 Deskripsi Untuk Kelompok Pendapatan .....    | 37 |
| 4.1.4 Deskripsi Untuk Kelompok Pekerjaan .....     | 39 |
| 4.1.5 Deskripsi Untuk Kelompok Frekuensi.....      | 42 |
| 4.2 Hasil Pengujian Regresi.....                   | 45 |
| 4.2.1 Hasil Uji t .....                            | 46 |
| 4.2.2 Hasil Uji F .....                            | 47 |
| 4.2.3 Hasil Uji Koefisien Regresi .....            | 47 |

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

|                     |    |
|---------------------|----|
| 5.1 Kesimpulan..... | 51 |
| 5.2 Saran.....      | 52 |

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**