

## Daftar Isi

Halaman Judul .....	i
Halaman Pengesahan .....	iii
Kata Pengantar .....	iv
Daftar Isi .....	vi
Daftar Tabel .....	vii
Daftar Gambar .....	viii
Daftar Lampiran .....	ix
Abstrak .....	1
Pengantar .....	2
Metode .....	9
A. Partisipan .....	10
B. Prosedur Penelitian .....	11
C. Instrumen .....	12
D. Analisis .....	13
Hasil .....	15
Diskusi .....	23
Kesimpulan .....	30
Saran .....	30
Daftar Pustaka .....	32
Lampiran .....	37

## Daftar Tabel

Tabel 1. Data Deskriptif.....	15
Tabel 2 Data Deskriptif berdasarkan Gender .....	16
Tabel 3. Hasil Uji Counterbalance Kualitas Pelayanan.....	18
Tabel 4 Hasil Uji Counterbalance Intensi Membeli .....	18
Tabel 5. Hasil Uji Beda menggunakan <i>Anova Three Ways</i> dan <i>T-test</i> .....	19

## Daftar Gambar

Gambar 1. Efek Interaksi Kualitas Pelayanan .....	20
Gambar 2. Efek Interaksi Kualitas Pelayanan Jenis Kelamin Perempuan .....	21
Gambar 3. Efek Interaksi Kualitas Pelayanan Jenis Kelamin Laki-Laki .....	21
Gambar 4. Efek Interaksi Intensi Membeli.....	21
Gambar 5. Efek Interaksi Intensi Membeli Jenis Kelamin Perempuan.....	22
Gambar 6. Efek Interaksi Intensi Membeli Jenis Kelamin Laki-Laki.....	22

## Daftar Lampiran

Lampiran 1. <i>Blue print</i> Skala Kualitas Pelayanan .....	37
Lampiran 2. <i>Blue print</i> Skala Intensi Membeli.....	38
Lampiran 3. Skala Kualitas Pelayanan .....	38
Lampiran 4. Uji Reliabilitas Skala Kualitas Pelayanan.....	40
Lampiran 5. <i>Expert Judgment</i> Skala Kualitas Pelayanan.....	40
Lampiran 6. Skala Intensi Membeli.....	40
Lampiran 7. Uji Reliabilitas Skala Intensi Membeli .....	41
Lampiran 8. <i>Expert Judgment</i> Skala Intensi Membeli.....	41
Lampiran 9. Data Persepsi Kualitas Pelayanan pada <i>Frontliner</i> Sunda .....	41
Lampiran 10. Data Persepsi Kualitas Pelayanan pada <i>Frontliner</i> Surabaya .....	48
Lampiran 11. Data Intensi Membeli pada <i>Frontliner</i> Sunda.....	52
Lampiran 12. Data Intensi Membeli pada <i>Frontliner</i> Surabaya.....	55
Lampiran 13. Uji Normalitas Kualitas Pelayanan.....	57
Lampiran 14. Uji Homogenitas Kualitas Pelayanan.....	58
Lampiran 15. Uji Normalitas Intensi Membeli.....	58
Lampiran 16. Uji Homogenitas Intensi Membeli .....	58
Lampiran 17. Uji Counterbalance.....	59
Lampiran 18. Uji <i>Three Ways ANOVA Multivariate</i> .....	61
Lampiran 19. <i>Informed Consent</i> .....	66