

DAFTAR ISI

Halaman Judul	ii
Lembar Pengesahan	iii
Halaman Motto	v
Halaman Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	x
Daftar Gambar	xi
Daftar Tabel	xii
Daftar Lampiran	xiii
Abstrak	xiv
<i>Abstract</i>	xv
Pendahuluan	1
Metode	12
Hasil	19
Pembahasan	32
Kesimpulan	45
Daftar Pustaka	47
Lampiran	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Rancangan Eksperimen.....	14
Gambar 2. Rumus Rasio Validitas Isi (CVR)	16
Gambar 3a. Efek Interaksi Kualitas Pelayanan	26
Gambar 3b. Efek Interaksi Intensi Membeli	26
Gambar 3c. Efek Interaksi Kualitas Pelayanan pada konsumen laki-laki	27
Gambar 3d. Efek Interaksi Kualitas Pelayanan pada konsumen perempuan	27
Gambar 3e. Efek Interaksi Intensi Membeli pada konsumen laki-laki	28
Gambar 3f. Efek Interaksi Intensi Membeli pada konsumen perempuan	28

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data demografi	19
Tabel 2. Data deskriptif	21
Tabel 3. Hasil Uji Beda menggunakan <i>Anova Three Ways</i> dan <i>T-test</i>	24
Tabel 4. Hasil Uji <i>Counterbalance</i> Kualitas Pelayanan	30
Tabel 5. Hasil Uji <i>Counterbalance</i> Intensi Membeli	31

DAFTAR LAMPIRAN

Blue print Alat Ukur	54
<i>Blue print</i> Skala Kualitas Pelayanan	54
<i>Blue print</i> Skala Intensi Membeli	54
Alat Ukur Penelitian	55
Skala Kualitas Pelayanan	55
Uji <i>Reliabilitas</i> Skala Kualitas Pelayanan.....	56
Skala Intensi Membeli	56
Uji <i>Reliabilitas</i> Skala Intensi Membeli.....	57
Data Penelitian	58
Data Persepsi Kualitas Pelayanan pada <i>Frontliner</i> Batak.....	58
Data Persepsi Kualitas Pelayanan pada <i>Frontliner</i> Minang.....	61
Data Intensi Membeli pada <i>Frontliner</i> Batak.....	66
Data Intensi Membeli pada <i>Frontliner</i> Minang.....	71
Analisis Data.....	76
Uji Asumsi.....	76
1. Uji Normalitas	76
2. Uji Homogenitas.....	76
3. Uji <i>Counterbalanced</i> Kualitas Pelayanan	76
4. Uji <i>Counterbalanced</i> Intensi Membeli	78
Uji Hipotesis	79
1. <i>Three Ways ANOVA Multivariate</i>	79
2. <i>Paired-sample T-test</i> pada Kualitas Pelayanan	82
3. <i>Paired-sample T-test</i> pada Intensi Membeli.....	82
4. <i>Independent sample T-test</i> pada Kualitas Pelayanan Btk-Btk vs Mng-Mng .83	
Lembar <i>Ethical Clearance</i>	89
Lembar <i>Informed Consent</i>.....	90