

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GRAFIK.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Kerangka Penelitian	6
BAB II GAMBARAN UMUM PENULISAN	8
2.1 Kondisi Umum.....	8
2.2 Tinjauan Pustaka.....	9
2.2.1 Ruang Lingkup Jasa.....	9
2.2.2 Pengertian Niat Beli.....	17
2.2.3 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Niat Beli.....	17
2.3 Metodologi Penelitian.....	18
2.3.1 Variabel Penelitian.....	18
2.3.2 Definisi Operasional	19
2.3.3 Kerangka Pemikiran.....	26
2.3.4 Hipotesis	26
2.3.5 Populasi dan Sampel	28

2.4 Jenis dan Sumber Data	29
2.4.1 Jenis Data	29
2.4.2 Sumber Data.....	29
BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN	30
3.1 Analisis	30
3.1.1 Karakteristik Responden	30
3.1.2 Statistik Deskriptif	37
3.1.3 Uji Validitas	39
3.1.4 Uji Reliabilitas	43
3.1.5 Uji Regresi Sederhana.....	44
3.1.6 Uji Hipotesis	47
3.1.7 Uji Koefisien	48
3.2 Pembahasan.....	50
3.2.1 Pembahasan Berdasarkan Penelitian Terdahulu	50
3.2.2 Pembahasan Berdasarkan Tanggapan Responden	55
3.2.3 Pembahasan Berdasarkan Opini Penulis.....	64
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	62
4.1 Kesimpulan	62
4.2 Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN.....	67

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Dimensi Variabel Kualitas Pelayanan	24
Tabel 2.2 Dimensi Variabel Niat Beli.....	26
Tabel 3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	30
Tabel 3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	32
Tabel 3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi.....	33
Tabel 3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Berkunjung.....	35
Tabel 3.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran per Minggu	36
Tabel 3.6 Statistik Deskriptif	38
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Item Pernyataan Kuesioner	39
Tabel 3.8 Hasil Uji Validitas Item Pernyataan Kuesioner Kualitas Pelayanan	41
Tabel 3.9 Hasil Uji Validitas Item Pernyataan Kuesioner Niat Beli	42
Tabel 3.10 Hasil Uji Reliabilitas Item Pernyataan Kuesioner	43
Tabel 3.11 Interpretasi Korelasi.....	45
Tabel 3.12 Model Summary	46
Tabel 3.13 ANOVA	48
Tabel 3.14 Koefisien.....	49
Tabel 3.15 Tanggapan Responden pada Variabel Kualitas Pelayanan.....	56
Tabel 3.16 Tanggapan Responden pada Variabel Niat Beli	60

DAFTAR GRAFIK

Grafik 3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	31
Grafik 3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	32
Grafik 3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi	34
Grafik 3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Berkunjung	35
Grafik 3.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran per Minggu	37

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Kerangka Pemikiran	27
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN.....	67
LAMPIRAN 2 TABULASI DATA PENELITIAN	71
LAMPIRAN 3 TABEL NILAI KORELASI ITEM	79
LAMPIRAN 4 OUTPUT VALIDITAS DAN RELIABILITAS	80
LAMPIRAN 5 OUTPUT REGRESI LINIER SEDERHANA.....	84