

**DAFTAR ISI**

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Asumsi Penelitian.....	6
E. Hipotesis Penelitian.....	7
F. Kegunaan Penelitian.....	8
G. Ruang Lingkup Penelitian .....	9
H. Definisi Istilah.....	12
I. Kajian Penelian Terdahulu .....	12
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>18</b>
A. Manajemen Pemasaran .....	18
B. Kualitas Pelayanan .....	19
C. Perilaku Konsumen .....	22
D. Pengetahuan Konsumen .....	26

E. Pengambilan Keputusan .....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
A. Rancangan Penelitian .....	36
B. Populasi dan Sampel .....	38
C. Sumber Data .....	40
D. Instrumen Penelitian.....	41
E. Pengumpulan Data .....	44
F. Analisis Data.....	46
<b>BAB IV DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS DAN PEMBAHASAN</b>	<b>55</b>
A. Deskripsi.....	55
B. Pembuktian Hipotesis.....	88
C. Pembahasan .....	93
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>100</b>
A. Kesimpulan .....	100
B. Saran.....	101
<b>DAFTAR RUJUKAN .....</b>	<b>102</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....</b>	<b>106</b>
<b>LAMPIRAN – LAMPIRAN .....</b>	<b>107</b>
<b>RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>145</b>