

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMBUNG	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kegunaan Penelitian	8
E. Ruang Lingkup Penelitian	9
F. Asumsi Penelitian	11
G. Hipotesis Penelitian	11
H. Definisi Istilah	12
I. Kajian Penelitian Terdahulu	13

BAB II LANDASAN TEORI

A. Perilaku Konsumen rumusan	18
B. Pengetahuan	25
C. Kualitas Pelayanan	28
D. Pengambilan Keputusan	33
E. Hubungan Antar Variabel	37

BAB III METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian	37
B. Populasi dan Sampel	38
C. Sumber data	41
D. Instrumen Penelitian	42
E. Pengumpulan Data	46
F. Analisis data	47

BAB IV DESKRIPSI DATA, PENGUJIAN HIPOTESIS DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data	59
B. Pembuktian Hipotesis	88
C. Pembahasan	92

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	97
B. Saran	98

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN