DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR ..... **vi**
DAFTAR ISI ..... **viii**
DAFTAR TABEL ..... **x**
DAFTAR GAMBAR ..... **xi**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xii**
PERNYATAAN ..... **xiii**
INTISARI ..... **xiv**
ABSTRACT ..... **xv**

BAB 1 PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang **4**
1.2 Rumusan Masalah **4**
1.3 Batasan Masalah **4**
1.4 Tujuan Penelitian **4**
1.5 Manfaat Penelitian **4**
1.6 Sistematika Penulisan **5**

BAB II TINJAUAN PUSTAKA **7**
2.1 Penelitian Terdahulu **7**
2.2 Pengertian Jasa **8**
2.3 Pengertian Perilaku Konsumen **8**
2.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen **9**
2.5 Pengertian Warnet **10**
2.6 Warnet Turbo. Net **11**

BAB III LANDASAN TEORI **13**
3.1 Statistika Deskriptif **13**
3.2 Uji Validitas dan Reliabilitas **13**
3.3 Analisis Klaster (Kelompok) **15**

BAB IV METODE PENELITIAN **27**
4.1 Populasi dan Sampel **27**
4.2 Tempat dan Waktu Penelitian **27**
4.3 Variabel Penelitian Dan Devinisi Operasional Variabel **27**
4.4 Teknik Penarikan Sampel **30**
4.5 Uji Validitas dan Reliabilitas **30**
4.6 Pengumpulan Data **30**
4.7 Metode Analisis Data **31**
4.8 Diagram Alir Penelitian **32**

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN **33**
5.1 Deskripsi **33**
5.2 Uji Validitas Dan Reliabilitas **36**
5.3 Analisis Hasil **37**
5.4 Pembahasan **46**

BAB VI PENUTUP **49**
6.1. Kesimpulan **49**
6.2. Saran **50**

DAFTAR PUSTAKA **51**
LAMPIRAN **53**

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
1.1	Jenis Paket Murah Layanan Warnet Turbo	3
4.1	Devinisi Operasional variabel Untuk jenis variabel Alasan menggunakan Warnet	29
5.1	Hasil *Outlier* Menggunakan SPSS	37
5.2	Nilai Keofesien *Agglomerasi*	39
5.3	Hasil Klaster Responden	40
5.4	Pengelompokan Identitas Responden	41
5.5	Hasil Pengelompokan Jenis Jasa Layanan Warnet Turbo	42
5.6	Pengelompokan Alasan Menggunakan Warnet	43
5.7	Hasil Uji *Mann Whitney*	44

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
3.1	Diagram Tahap Analisis Klaster	17
3.2	Klasifikasi Prosedur Pengklasteran	22
4.1	Diagram Alir Langkah-langkah Penelitian	31
5.1	Jenis Kelamin Responden	33
5.2	Kategori Umur Responden	34
5.3	Pendidikan Terakhir	34
5.4	Kategori Jenis Pekerjaan Responden	35
5.5	Kategori responden berdasarkan daerah asal	35
5.6	Dendogram dengam metode *Ward's*	39
5.7	Gabar Tampilan Dekstop Warnet Turbo	47

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul	Halaman
1	Kuisioner Penelitian	53
2	Data Uji Validitas Dan Reliabilitas	55
3	Hasil Uji Validitas Menggunakan SPSS	56
4	Hasil Analisis Reliabilitas Menggunakan SPSS	57
5	Hasil Wawancara terhadap 101 Responden	58
6	Tabel Hasil Standarisasi Data	61
7	Matriks Korelasi Hasil Uji Multikolinearitas	66
8	Tabel Nilai *Agglomeratif Scedule*	69
9	Gambar Dendogram Metode *Ward's*	72
10	Tabel Anggota Klaster	73
11	Tabel Nilai VIF	74
12	Tabel Matriks Jarak	75