## DAFTAR ISI


| | Halaman |
|---|---|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| HALAMAN MOTTO | iii |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| DAFTAR ISI | vii |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Pokok Masalah | 6 |
| 1.3 Batasan Masalah | 7 |
| 1.4 Tujuan Penelitian | 10 |
| 1.5 Manfaat Penelitian | 11 |
| 1.6 Hipotesis | 11 |
| 1.7 Metode Penelitian | 11 |
| a. Sumber Data | 11 |
| b.Metode Pengumpulan Data | 12 |
| c. Metode Pengumpulan Sampel | 12 |
| d. Metode Analisi Data | 13 |

1). Analisa Kualitatif..... 13

2). Analisa Kuantitatif..... 14

BAB II PENDAHULUAN..... 19

2.1 Pengertian Pemasaran..... 19

2.2 Konsep Pemasaran..... 21

2.2.1 Pemasaran Jasa..... 23

A. Karakteristik Jasa..... 23

B. Sifat Khusus Pemasaran Jasa..... 25

2.2.2 Segmentasi Pasar..... 26

2.3 Perilaku Konsumen..... 27

2.3.1 Teori Perilaku Konsumen..... 28

2.3.2 Model Perilaku Konsumen..... 31

2.3.3 Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen..... 35

2.4 Hubungan Atribut dengan Sikap Konsumen..... 46

2.5 Macam-Macam Situasi Pembelian..... 47

2.5.1 Peranan Pembelian..... 47

2.5.2 Jenis Situasi Pembelian..... 48

2.5.3 Tahap-Tahap Dalam Proses Keputusan Pembelian..... 49

2.6 Perilaku Konsumen Jasa..... 52

2.6.1 Proses Pembelian Jasa..... 52

2.6.2 Atribut-Atribut Jasa..... 59

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN ..... 63

3.1 Latar Belakang Perusahaan ..... 63

3.2 Struktur Organisasi ..... 65

3.3 Personalia ..... 68

3.4 Tenaga Kerja ..... 69

3.5 Pemasaran ..... 70

3.6 Proses Produksi ..... 71

BAB IV ANALISIS DATA ..... 72

4.1 Analisis Kualitatif ..... 72

4.1.1 Karakteristik Konsumen ..... 72

4.1.1.1 Berdasarkan Jenis Kelamin ..... 72

4.1.1.2 Berdasarkan Tingkat Usia ..... 73

4.1.1.3 Berdasarkan Tingkat Pendidikan ..... 74

4.1.1.4 Berdasarkan Tingkat Pekerjaan ..... 75

4.1.1.5 Berdasarkan Tingkat Penghasilan ..... 77

4.1.2 Pendapat Konsumen Berdasarkan Karakteristik Konsumen .... 78

4.1.2.1 Jenis Kelamin dengan Usia ..... 78

4.1.2.2 Jenis Kelamin dengan Pendidikan ..... 79

4.1.2.3 Jenis Kelamin dengan Pekerjaan ..... 80

4.1.2.4 Jenis Kelamin dengan penghasilan ..... 81

4.2 Analisis Kuantitatif ..... 81

1. Chi-Square ..... 82

2. Analisa Koefisien Kontingensi ..... 83

3. Analisa Indeks Sikap Fishbein..... 83

4.2.1 Analisa Chi-Square dan Koef. Kontingensi antara Jenis Kelamin dengan Atribut Jasa PO. Safari Dharma Raya Temanggung..... 84

1. Jenis Kelamin dengan Pelayanan..... 84

2 Jenis Kelamin dengan Kenyamanan..... 86

3. Jenis Kelamin dengan Keselamatan..... 87

4. Jenis Kelamin dengan Harga..... 89

4.2.2 Analisa Chi-Square dan Koef. Kontingensi antara Tingkat Usia dengan Atribut Jasa PO. Safari Dharma Raya ..... 91

1. Tingkat Usia dengan Pelayanan..... 91

2. Tingkat Usia dengan Kenyamanan..... 92

3. Tingkat Usia dengan Keselamatan..... 94

4. Tingkat Usia dengan Harga..... 95

4.2.3 Analisa Chi-Square dan Koef. Kontingensi antara Tingkat Pendidikan dengan Atribut Jasa PO. Safari Dharma Raya ..... 97

1. Tingkat Pendidikan dengan Pelayanan..... 97

2. Tingkat Pendidikan dengan Kenyamanan..... 99

3. Tingkat Pendidikan dengan Keselamatan..... 100

4. Tingkat Pendidikan dengan Harga..... 102

4.2.4 Analisa Chi-Square dan Koef. Kontingensi antara Tingkat Pekerjaan dengan Atribut Jasa PO. Safari Dharma Raya ..... 103

1. Tingkat Pekerjaan dengan Pelayanan..... 103

2. Tingkat Pekerjaan dengan Kenyamanan..... 105

3. Tingkat Pekerjaan dengan Keselamatan..... 107

4. Tingkat Pekerjaaan dengan Harga..... 108

4.2.5 Analisa Chi-Square dan Koef. Kontingensi antara Tingkat Penghasilan dengan Atribut Jasa PO. Safari Dharma Raya ..... 110

1. Tingkat Penghasilan dengan Pelayanan..... 110

2. Tingkat Penghasilan dengan Kenyamanan..... 111

3. Tingkat Penghasilan dengan Keselamatan..... 113

4. Tingkat Penghasilan dengan Harga..... 114

4.2.6 Hubungan Karakteristik Responden dengan Atribut Jasa PO. Safari Dharma Raya Temanggung..... 116

4.2.7 Analisa Indeks Sikap Fishbein..... 117

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan..... 122

B. Saran..... 124

DAFTAR PUSTAKA.....

.LAMPIRAN.....

## DAFTAR TABEL

**Tabel** **Halaman**


4.1 Klasifikasi Responden berdasarkan Jenis Kelamin..... 73

4.2 Klasifikasi Responden berdasarkan Tingkat Usia..... 74

4.3 Klasifikasi Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan..... 75

4.4 Klasifikasi Responden berdasarkan Tingkat Pekerjaan..... 76

4.5 Klasifikasi Responden berdasarkan Tingkat Penghasilan..... 77

4.6 Pendapat Responden terhadap atribut Pelayanan..... 78

4.7 Pendapat Responden terhadap atribut Kenyamanan..... 80

4.8 Pendapat Responden terhadap atribut Keselamatan..... 82

4.9 Pendapat Responden terhadap atribut Harga..... 83

4.10 Pengaruh Atribut Fasilitas Jasa terhadap Karakteristik Responden..... 119

4.11 Tabel Keeratan Pengaruh Atribut Jasa terhadap Karakteristik Responden..... 120

4.12 Keyakinan terhadap Obyek (ei)..... 121

4.13 Pendapat terhadap Obyek (bi)..... 121

4.14 Sikap terhadap Obyek (Ao)..... 122

## DAFTAR GAMBAR

**Gambar** **Halaman**

1. Pola Dasar dari Teori Perilaku Konsumen..... 31

2. Model Rangsangan Luar dan Jawaban Pembeli..... 32

3. Kerangka Proses Pengamatan..... 44

4. Faktor yang mempengaruhi Perilaku Konsumen..... 46

5. Skala Koefisien Kontingensi..... 86

## DAFTAR LAMPIRAN

**Lampiran** **Halaman**


1. Quisioner..... 1
2. Validitas dan Rentabilitas..... 4
3. Uji Chi-Squere dan Koefisiensi Kontingensi..... 15
4. Tabel Chi-Square..... 29