

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
ABSTRAK.....	i
<i>ABSTRACT</i> .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
<b>BAB I            PENDAHULUAN</b>	
A.    Latar Belakang Masalah.....	1
B.    Perumusan Masalah.....	5
C.    Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
1. Tujuan Penelitian.....	6
2. Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II           KAJIAN TEORITIS DAN METODOLOGI PENULISAN</b>	
A.    Kajian Teoritis.....	7
1. Kualitas Pelayanan.....	7
2. Keputusan Pembelian.....	14
B.    Kerangka Berpikir.....	24
C.    Metodologi Penulisan.....	26
<b>BAB III          PEMBAHASAN</b>	
A.    Deskripsi Kasus.....	32
B.    Analisa dan Pembahasan.....	33
<b>BAB IV          KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A.    Kesimpulan.....	51
B.    Saran-Saran.....	54
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

<b>Nomor Tabel</b>	<b>Judul Tabel</b>	<b>Halaman</b>
Tabel 2.1	Variabel Operasional	25
Tabel 3.1	Intensitas Pembelian	33
Tabel 3.2	Jenis Kelamin	34
Tabel 3.3	Usia	34
Tabel 3.4	Pekerjaan	35
Tabel 3.5	Persentase Kuesioner	36
Table 3.6	Perhitungan Korelasi	45

## DAFTAR GAMBAR

<b>Nomor Gambar</b>	<b>Judul Gambar</b>	<b>Halaman</b>
2.1	Proses Keputusan Pembelian	18
2.2	Proses Belanja	23
3.1	Hubungan Kuat Lemah Korelasi	44

## DAFTAR LAMPIRAN