

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	2
1.3 Perumusan Masalah	7
1.4 Pertanyaan Penelitian	9
1.5 Tujuan Penelitian	9
1.6 Manfaat Penelitian	9
1.6.1 Aspek Teoritis	9
1.6.2 Aspek Praktis.....	10
1.7 Ruang Lingkup Penelitian.....	10
1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	12
2.1 Perilaku Konsumen.....	12
2.2 Preferensi Konsumen	13
2.2.1 Faktor Internal.....	14

2.2.2 Faktor External.....	15
2.2.3 Response Konsumen.....	17
2.3 Faktor-Faktor Penentu Preferensi Konsumen.....	17
2.3.1 Kredibilitas (Kualitas) Layanan.....	17
2.3.2 Harga (Tarif).....	18
2.3.3 Keamanan (<i>Security</i>).....	18
2.3.4 Kepuasan Pelanggan.....	19
2.4 Analisis Konjoin.....	20
2.4.1 Definisi Analisis Konjoin.....	20
2.4.2 Fungsi Analisis Konjoin.....	21
2.4.3 Tahapan Analisis Konjoin.....	22
2.5 Kerangka Pemikiran.....	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	21
3.1 Karakteristik Penelitian.....	28
3.2 Alat Pengumpulan Data.....	28
3.2.1 Operasional Variabel.....	28
3.2.2 Skala Pengukuran.....	30
3.3 Tahapan Pelaksanaan Penelitian.....	31
3.4 Populasi dan Sampel.....	32
3.5 Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	33
3.5.1 Data Primer.....	34
3.5.2 Data Sekunder.....	34
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	34
3.6.1 Uji Validitas.....	34
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	35
3.7 Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	35
3.7.1 Analisis Konjoin.....	36

3.7.2 Tahapan Analisis Konjoin.....	36
-------------------------------------	----

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN41

4.1 Analisis Profil Responden.....	41
------------------------------------	----

4.1.1 Jenis Kelamin.....	42
--------------------------	----

4.1.2 Usia	43
------------------	----

4.1.3 Tempat Tinggal.....	44
---------------------------	----

4.1.4 Pekerjaan.....	45
----------------------	----

4.2 Hasil Analisis Konjoin.....	46
---------------------------------	----

4.3 Analisis Manajerial.....	48
------------------------------	----

4.3.1 Atribut Kredibilitas	50
----------------------------------	----

4.3.2 Atribut Biaya.....	52
--------------------------	----

4.3.3 Atribut Keamanan.....	53
-----------------------------	----

4.3.4 Atribut Kepuasan Pelanggan.....	54
---------------------------------------	----

4.3.5 Atribut Peralatan Akses	55
-------------------------------------	----

4.4 Hasil Uji Validitas.....	56
------------------------------	----

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN57

5.1 Kesimpulan	57
----------------------	----

5.2 Saran	58
-----------------	----

DAFTAR PUSTAKA59

LAMPIRAN