

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN .....	4
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN AKADEMIS .....	5
ABSTRAK .....	6
ABSTRACT .....	7
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xiv
BAB I .....	15
PENDAHULUAN .....	15
1.1 Latar Belakang .....	15
1.2 Rumusan Masalah .....	22
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	24
1.4 Tujuan Penelitian .....	24
1.5 Manfaat Penelitian .....	24
1.6 Ruang Lingkup Penelitian .....	24
1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir .....	25
BAB II .....	27
TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN .....	27
2.1 Tinjauan Pustaka .....	27
2.1.1 Perilaku Konsumen .....	27
2.1.2 Proses Keputusan Pembelian .....	27
2.1.3 Evaluasi Alternatif .....	29
2.1.4 Preferensi .....	29
2.1.5 <i>Customer Value</i> .....	32
2.1.6 <i>Customer Value Index</i> .....	33
2.1.7 <i>Value Driver</i> .....	33
2.1.8 Harga .....	34
2.1.9 Kualifikasi Keahlian .....	34
2.1.10 Tingkat Privasi .....	35
2.1.11 Fasilitas .....	36

2.1.12	Brand Produk .....	36
2.2	Penelitian Terdahulu.....	36
2.3	Kerangka pemikiran .....	42
BAB III	.....	45
METODE PENELITIAN	.....	45
3.1	Karakteristik Penelitian .....	45
3.2	Alat Pengumpulan Data.....	46
3.3	Tahapan Pelaksanaan Penelitian .....	48
3.4	Populasi dan Sampel .....	50
3.5	Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	52
3.6	Teknik Analisa dan Pengujian Data .....	54
BAB VI	.....	63
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	.....	63
4.1	Analisis Responden Terhadap Variabel Penelitian .....	63
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman.....	63
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	64
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	65
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	66
4.1.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Rata-Rata Pendapatan Atau Uang Saku Dalam Sebulan.....	68
4.1.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	70
4.1.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan Ke Klinik Kecantikan Dalam Setahun.....	72
4.1.8	Karakteristik Responden Berdasarkan Rata-Rata Dana Yang Dikeluarkan Dalam Sekali Kunjungan.....	73
4.1.9	Karakteristik Responden Berdasarkan Ketertarikan Untuk Melakukan Perawatan Ke Klinik Kecantikan .....	74
4.2	Hasil Penelitian.....	74
4.2.1	Hasil Nilai <i>Importance</i> (Kepentingan).....	75
4.2.2	Hasil Nilai <i>Utility</i> (Kegunaan) .....	77
4.2.3	Uji Signifikansi dan <i>Predictive Accuracy</i> .....	78
4.3	Analisis <i>Customer Value Index</i> .....	80
4.3.1	<i>Value Driver</i> .....	83
4.4	Pembahasan .....	83
BAB V	.....	87

KESIMPULAN DAN SARAN.....	87
5.1    Kesimpulan.....	87
5.2    Saran.....	88
5.2.1    Aspek Praktis .....	88
5.2.2    Aspek Teoritis .....	89
Daftar Pustaka .....	90
LAMPIRAN I .....	97
LAMPIRAN II .....	102
LAMPIRAN III.....	103
LAMPIRAN IV.....	110
LAMPIRAN V .....	114