

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1    Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.2    Latar Belakang .....	3
1.3    Perumusan Masalah .....	10
1.4    Tujuan Penelitian .....	10
1.5    Manfaat Penelitian .....	10
1.6    Ruang Lingkup Penelitian.....	11
1.7    Ruang Lingkup Penelitian.....	11
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>13</b>
2.1    Teori-teori Terkait Penelitian dan Penelitian Terdahulu.....	13
2.1.1    Pemasaran .....	13
2.1.2    Manajemen Pemasaran.....	13
2.1.3    Jasa .....	14
2.1.4    Pemasaran Jasa.....	14
2.1.5    Perilaku Konsumen .....	15
2.1.6    Preferensi.....	16
2.1.7    Atribut .....	23
2.1.8    Penelitian Terdahulu .....	24
2.2    Kerangka Pemikiran.....	32
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>33</b>
3.1    Jenis Penelitian.....	33

3.2	Alat Pengumpulan Data .....	34
3.5.1	Skala Pengukuran.....	34
3.3	Operasional Variabel.....	35
3.4	Tahapan Penelitian .....	36
3.5	Populasi dan Sampel .....	38
3.6	Pengumpulan Data dan Sumber Data .....	39
3.7	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	39
3.8	Teknik Analisis Data.....	41
3.8.1	Analisis Konjoin.....	41
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>47</b>
4.1	Karakteristik Responden .....	47
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	48
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan.....	48
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir <b>Error! Bookmark not defined.</b>	
4.1.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi .....	49
4.1.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan	50
4.2	Hasil Penelitian .....	51
4.2.1.	Uji Signifikansi dan <i>Predictive Accuracy</i> .....	52
4.2.2.	Hasil Nilai <i>Importance</i> (Kepentingan).....	53
4.2.3.	Hasil Nilai <i>Utility</i> (Kegunaan) Setiap Level .....	54
4.2.4.	Nilai Kegunaan Total 27 Stimuli Kartu .....	57
4.3	Pembahasan.....	59
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>63</b>
5.1	Kesimpulan .....	63
5.2	Saran.....	63
5.2.1	Saran Praktis.....	63
5.2.2	Saran Teoritis .....	64
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>65</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>68</b>