

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	3
1.3 Rumusan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian	10
1.5 Kegunaan Penelitian	10
1.5.1 Kegunaan Bagi Universitas Telkom	10
1.5.2 Kegunaan Bagi Program Studi S1 Administrasi Bisnis	10
1.5.2 Kegunaan Bagi Mahasiswa	10
1.6 Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN RUANG LINGKUP	
PENELITIAN	12
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	12

2.1.1 Pemasaran Jasa	12
2.1.2 Karakteristik Jasa	13
2.1.2.1 Karakteristik Jasa Pendidikan	14
2.1.3 Jenis-jenis Jasa	15
2.1.4 Perilaku Konsumen	16
2.1.5 Jenis Perilaku Konsumen	17
2.1.6 Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	19
2.1.7 Pengambilan Keputusan	22
2.1.7.1 Proses Keputusan Pembelian : Model Lima Tahap	22
2.1.8 Jenis Prilaku Pembelian	26
2.1.9 Keputusan Mendaftar Studi	27
2.2 Penelitian Terdahulu	35
2.3 Kerangka Pemikiran	52
2.4 Hipotesis Penelitian	53
2.5 Ruang Lingkup Peneitian	53
BAB III METODE PENELITIAN	54
3.1 Jenis Penelitian	54
3.2 Variabel Operasional dan Skala Pengukuran	54
3.2.1 Variabel Operasional	54
3.2.2 Sakal Pengukuran	57
3.3 Tahapan Penelitian	58
3.4 Populasi dan Sampel	58
3.4.1 Populasi	58
3.4.2 Sampel	58
3.4.3 Teknik Sampel	60

3.5 Pengumpulan Data	60
3.5.1 Data Primer	60
3.5.2 Data Sekunder	60
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	61
3.6.1 Uji Validitas	61
3.6.2 Uji Reliabilitas	63
3.7 Teknik Analisis Data	64
3.7.1 Analisis Faktor	64
3.7.2 Tahapan Analisis Faktor	65
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	69
4.1 Karakteristik Responden	69
4.1.1 Jenis Kelamin	69
4.1.2 Pekerjaan Orang Tua	70
4.2 Hasil Penelitian	71
4.2.1 Analisis Faktor	71
4.2.2 Anti Image Matrix	71
4.2.3 Communalities	73
4.2.4 Proses <i>Factoring</i>	74
4.2.5 Pengelompokkan Faktor	75
4.2.5.1 <i>Component Matrix</i>	76
4.2.6 Rotasi Faktor	81
4.2.7 Penamaan Faktor	84
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	86
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	91
5.1 KESIMPULAN	91

5.2 SARAN	91
5.2.1 Saran Bagi Institusi	91
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya	93
DAFTAR PUSTAKA	xv

LAMPIRAN