

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAKSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	2
1.3. Pembatasan Masalah	3
1.4. Tujuan	4
1.5. Sistematika Penulisan	4
BAB II. LANDASAN TEORI	6
2.1. Konsep Riset Pemasaran	6
2.2. Konsep Perilaku Konsumen	6
2.3. Jasa	8
2.4. Kualitas	9
2.5. Kepuasan Pelanggan	10
2.6. Purchase Intention.....	13
2.7. Metode Service Quality	14
2.8. Brand Association dengan uji Cochran.....	19
2.9. Teknik Skala	21

2.10. Validitas Data.....	22
2.11. Reliabilitas Data	24
2.12. Korelasi Pearson Product Moment	25
2.13. Korelasi Ganda dan Regresi Ganda	26
BAB III. PERANCANGAN SISTEM	32
3.1. Identifikasi Masalah.....	32
3.2. Analisa Permasalahan dan Pemecahan.....	32
3.3. Proses Perhitungan Secara Manual	35
3.3.1. Perhitungan Brand Association dengan Uji Cochran.....	35
3.3.2. Uji Validitas	39
3.3.3. Uji Reliabilitas	41
3.3.4. Perhitungan Servqual	43
3.3.5. Perhitungan Korelasi dan Regresi Ganda	46
3.4. Perancangan Sistem	49
3.4.1. Diagram Air	49
3.4.2. System Flow.....	50
3.4.3. Data Flow Diagram.....	52
3.4.4. Entity Relationship Diagram.....	55
3.4.5. Struktur Database	56
3.5. Perancangan Antarmuka	59
3.5.1. Desain Form Login	60
3.5.2. Desain Form Menu Utama	60
3.5.3. Desain Form Periode.....	61
3.5.4. Desain Form User	62

3.5.5. Desain Form Konsumen.....	63
3.5.6. Desain Form Pertanyaan	63
3.5.7. Desain Form Riset Pendahuluan	65
3.5.8. Desain Output Form Pertanyaan	65
3.6. Desain Uji Coba	67
3.6.1. Desain Uji Coba Form Login.....	67
3.6.2. Desain Uji Coba Form User.....	68
3.6.3. Desain Uji Coba Form Pertanyaan.....	68
3.6.4. Desain Uji Coba Form Riset Pendahuluan	70
3.6.5. Desain Uji Coba Form Konsumen	71
BAB IV. IMPLEMENTASI DAN EVALUASI.....	72
4.1. Implementasi.....	72
4.2. Kebutuhan Sistem	72
4.3. Instalasi Program.....	73
4.4. Penjelasan Pemakaian Program	73
4.4.1. Menu User.....	74
4.4.2. Menu Program.....	79
4.4.3. Menu Window.....	98
4.5. Evaluasi.....	99
4.5.1. Evaluasi Riset Pendahuluan	99
4.5.2. Evaluasi Uji Validitas dan Reliabilitas	101
4.5.3. Evaluasi Service Quality	104
4.5.4. Evaluasi Regresi.....	106
4.6. Testing Sistem.....	113

BAB V.PENUTUP	117
5.1. Kesimpulan	117
5.2. Saran	118
DAFTAR PUSTAKA	119
LAMPIRAN	120

