

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> -----	i
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> -----	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> -----	iii
<b>ABSTRAK</b> -----	vi
<b>DAFTAR ISI</b> -----	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> -----	x
<b>DAFTAR TABEL</b> -----	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> -----	xii

## **BAB I    PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang-----	1
B. Identifikasi Masalah-----	3
C. Pembatasan Masalah -----	3
D. Perumusan Masalah -----	4
E. Tujuan Penelitian -----	4
F. Manfaat Penelitian -----	5
G. Sistematika Penulisan -----	6

## **BAB II    LANDASAN TEORI**

A. Perilaku konsumen -----	7
B. Faktor Utama yang mempengaruhi perilaku pembeli-----	16
C. Kualitas Pelayanan -----	20
D. Produk -----	22
E. Bauran Pemasaran -----	24
F. Kerangka Piki -----	30
G. Hepotesis -----	32

## **BAB III    METODE PENELITIAN**

A. Tempat dan Waktu Penelitian -----	33
B. Jenis dan Sumber Data -----	33
C. Populasi dan Sampel -----	34
D. Metode Pengumpulan Data-----	35
E. Metode Pengolahan Data -----	35
F. Definisi Operasional Variabel -----	39

## **BAB IV    GAMBARAN UMUM PERUSAHA N DAN KARAKTERISTIK RESPONDEN**

A. Gambaran umum prusahaan -----	42
B. Struktur Organisasi -----	43
C. Data karakteristik responden -----	44

**BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil uji Reliabilitas .....	49
B. Hasil uji Cochran .....	50
C. Faktor yang paling dominan yang menentukan keputusan konsumen untuk berbelanja di Ace Hardware .....	64

**BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	66
B. Saran .....	67

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>69</b>
-----------------------------	-----------

**LAMPIRAN**