

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SERTIFIKASI.....	ii
PENGESAHAN TESIS.....	iii
MOTTO	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Kegunaan Penelitian	13
1.5 Outline Penelitian.....	13
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL	
PENELITIAN.....	15

2.1	Perilaku Konsumen	15
2.1.1	Pengertian dan model Perilaku Konsumen	15
2.1.2	Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	18
2.2	Perilaku Pembelian Organisasi	20
2.3	Keputusan Pembelian.....	21
2.3.1	Decision Making Unit (DMU).....	22
2.3.2	Situasi Pembelian.....	24
2.3.3	Tahapan Dalam Proses Keputusan Organisasi.....	26
2.4	Evaluasi dan Pemilihan.....	28
2.5	Proses Pengambilan Keputusan	31
2.6	Penelitian Terdahulu	33
2.7	Kerangka Pemikiran Teoritis	35
BAB III METODE PENELITIAN		37
3.1	Pendekatan dan Jenis Penelitian	37
3.2	Populasi dan Sampel	38
3.3	Pengumpulan Data	40
3.4	Instrumen Penelitian	41
3.5	Teknik Analisis Data.....	41
3.6	Teknik Pengolahan Data	43
3.7	Validasi Data.....	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		45
4.1	Gambaran Umum Penelitian.....	45
4.1.1	Profil Obyek Penelitian.....	46
4.1.2	Populasi Partisipan.....	46

4.1.3 Proses Pengumpulan Data.....	47
4.1.4 Proses Analisa Data	48
4.2 Hasil Wawancara	49
4.2.1 Persepsi, Pengetahuan, Harapan, Dan Niat Untuk Membeli Pelanggan Industrial PLN terhadap Layanan Premium Yang Ditawarkan	49
4.2.2 Perilaku Pembelian Pelanggan Industrial Ditinjau Dari Pengaruh Eksternal, Pengaruh Internal Dan Proses Pengambilan Keputusan Pembelian Untuk Beralih Dari Layanan reguler PLN ke Layanan Premium PLN.....	63
4.3 Pembahasan.....	79
4.3.1 Pembahasan Persepsi, Pengetahuan, Harapan, Dan Niat Untuk Membeli Pelanggan PLN Terhadap Layanan Premium Yang Ditawarkan.....	79
4.3.2 Pembahasan Perilaku Pembelian Pelanggan Industrial Ditinjau Dari Pengaruh Eksternal, Pengaruh Internal Dan Proses Pengambilan Keputusan Pembelian Untuk Beralih Dari Layanan Reguler PLN ke Layanan Premium PLN	83
BAB V PENUTUP	88
5.1 Kesimpulan Masalah Penelitian.....	88
5.2 Implikasi Teoritis	89
5.3 Implikasi Kebijakan	91
5.4 Keterbatasan Penelitian.....	91
5.5 Agenda Penelitian Yang Akan Datang	92
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN.....	96