

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Halaman Pernyataan Keaslian Tesis	ii
Halaman Pengesahan Tesis	iii
Halaman Motto dan Persembahan	iv
Abstract	v
Abstrak	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	11
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	12
1.3.1 Tujuan Penelitian	12
1.3.2 Kegunaan Penelitian.....	12
BAB II TELAAH PUSTAKA, IDENTIFIKASI KEBIJAKAN PERUSAHAAN DAN PENGEMBANGAN MODEL PENELITIAN	14
2.1 Telaah Pustaka	14
2.1.1 Keputusan Pelanggan.....	14
2.1.2 Sumber Daya Pelanggan	15
2.1.3 Pengetahuan Pelanggan.....	16
2.1.4 Sikap Pelanggan	18
2.1.5 Pengaruh Pribadi Pelanggan	20
2.1.6 Kelas dan Status Sosial Pelanggan.....	12
2.2 Identifikasi Kebijakan Perusahaan	23
2.2.1 Sikap Pelanggan.....	23
2.2.2 Sumber Daya Pelanggan	24
2.2.3 Pengetahuan Pelanggan.....	26
2.2.4 Pengaruh Pribadi Pelanggan	27
2.2.5 Kelas dan Status Sosial Pelanggan.....	27
2.2.6 Keputusan Pelanggan	27
2.3 Pengembangan Model Penelitian.....	29
2.4 Dimensionalisasi Variabel	29
2.4.1 Dimensionalisasi Sumber Daya Pelanggan.....	29
2.4.2 Dimensionalisasi Pengetahuan Pelanggan	30
2.4.3 Dimensionalisasi Sikap Pelanggan	30
2.4.4 Dimensionalisasi Pengaruh Pribadi Pelanggan.....	31
2.4.5 Dimensionalisasi Kelas dan Status Sosial Pelanggan	31
2.4.6 Dimensionalisasi Keputusan Pelanggan	32
2.5 Uji Logical Connection Variabel Indicator.....	33
2.5 Pengembangan Model Penelitian.....	24
2.6 Dimensionalisasi Variabel	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	41
3.1 Desain dan Obyek Penelitian	41
3.1.1 Desain Penelitian.....	41

3.1.2 Obyek Penelitian	41
3.2 Jenis dan Sumber Data	42
3.3 Populasi dan Sampel	42
3.4 Metode Pengumpulan Data	44
3.5 Definisi Operasional Variabel dan Indikator	45
3.6 Teknik Analisis Data	49
3.6.1 Statistik Deskriptif	50
3.6.1.1 Distribusi Frekuensi	50
3.6.1.2 Statistik Rata-rata	50
3.6.1.3 Angka Indeks	50
3.6.2 Statistik Inferensial.....	51
3.6.2.1 Uji Validitas dan Reliailitas	52
3.6.2.2 Uji Penyimpangan Asumsi Klasik	53
3.6.2.3 Uji Hipotesis	54
BAB IV ANALISIS DATA	56
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	56
4.2.1 Statistik Deskriptif.....	57
4.2.2 Uji Kualitas Data	66
4.2.3 Uji Asumsi Klasik	68
4.2.4 Uji Pengaruh Kausalitas	71
4.2.5 Uji Kelayakan Model	73
4.3 Pengujian Hipotesis.....	75
BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN.....	77
5.1 Ringkasan Penelitian	78
5.2 Kesimpulan	80
5.2.1 Kesimpulan atas Hipotesis.....	80
5.2.1.1 Pengaruh Sumber Daya Pelanggan terhadap Keputusan Membayar.....	80
5.2.1.2 Pengaruh Pengetahuan Pelanggan terhadap Keputusan Membayar.....	81
5.2.1.3 Pengaruh Sikap Pelanggan terhadap Keputusan Membayar	81
5.2.1.4 Pengaruh Pribadi Pelanggan terhadap Keputusan Membayar	82
5.2.1.5 Pengaruh Kelas dan Status Sosial Pelanggan terhadap Keputusan Membayar	83
5.2.2 Kesimpulan atas Masalah Penelitian	84
5.3 Implikasi.....	86
5.3.1 Implikasi Teoritis.....	86
5.3.2 Implikasi Manajerial.....	89
5.4 Keterbatasan Penelitian.....	95
5.5 Penelitian yang Akan Datang.....	96
Daftar Referensi	xiii
Daftar Riwayat Hidup	xvi
Lampiran-lampiran	