DAFTAR ISI

JUDUL PENELITIAN i
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN iv
PERNYATAAN PERTANGGUNGJAWABAN OTENTISITAS SKRIPSI..... v
ABSTRAK vi
KATA PENGANTAR vii
DAFTAR ISI ix
DAFTAR TABEL xi
DAFTAR GAMBAR xii
BAB I: PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Rumusan Masalah 7
C. Tujuan Penelitian 7
D. Manfaat Penelitian 7
E. Definisi Operasional 8
F. Sistematika Pembahasan 10
BAB II: KAJIAN TEORITIK 12
A. Penelitian Terdahulu yang Relevan 12
B. Kerangka Teori 17
1. Pemasaran Jasa 17
a. Definisi Pemasaran 17
b. Definisi Jasa 18
c. Klasifikasi Jasa 20
d. Karakteristik Jasa 22
e. Bauran Pemasaran Jasa 25
2. Perilaku Konsumen 32
a. Definisi Perilaku Konsumen 32
b. Model Perilaku Konsumen 36
c. Faktor-Faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian . 38
1) Produk 40
2) Harga 41
3) Promosi 43
4) Tempat 44
5) Bukti Fisik 46
6) Kelompok 46
7) Keluarga 48
8) Peran dan Status 49
9) Usia 51
10) Pekerjaan 52
11) Situasi Ekonomi 52
12) Gaya Hidup 54

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

13) Kepribadian 55
14) Motivasi 56
15) Persepsi 57
16) Pembelajaran 58
17) Keyakinan 59
18) Sikap 60
d. Proses Keputusan Pembelian 61
e. Prespektif Islam 67
C. Paradigma Penelitian 77
D. Hipotesis Penelitian 80
BAB III: METODE PENELITIAN 81
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian 81
B. Lokasi Penelitian 81
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling 82
1. Populasi 82
2. Sampel 82
3. Teknik Sampling 82
D. Variabel dan Indikator Penelitian 84
E. Tahap-Tahap Penelitian 85
F. Teknik Pengumpulan Data 86
G. Teknik Validitas Instrumen Penelitian 87
H. Teknik Analisis Data 91
BAB IV: HASIL PENELITIAN 97
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian 97
1. Sejarah Singkat Aliya Salon dan Spa Muslimah 97
2. Visi dan Misi 98
a. Visi 98
b. Misi 98
3. Struktur Organisasi 98
B. Penyajian Data 102
C. Pengujian Hipotesis 111
D. Pembahasan Hasil Penelitian 120
1. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen dalam Pembelian Produk Aliya Salon dan Spa Muslimah Surabaya 120
BAB V: PENUTUP 132
A. Kesimpulan 132
B. Saran dan Rekomendasi 133
C. Keterbatasan Penelitian 135
DAFTAR PUSTAKA 136
LAMPIRAN-LAMPIRAN

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id