

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
ABSTRAKSI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	4
1.3. Pembatasan masalah	5
1.4. Tujuan Penelitian	6
1.5. Kegunaan Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1. Pengertian Jasa	7
2.2. Perilaku Konsumen	8
2.2.1. Faktor-faktor Esktern yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	9
2.2.2. Faktor-faktor Intern yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	11

2.3. Fasilitas	13
2.4. Harga	13
2.5. Pelayanan	15
2.6. Lokasi perusahaan	16
2.7. Kerangka Pikir	16
2.8. Hipotesis	19
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1. Jenis Penelitian.....	21
3.2. Lingkup Penelitian	21
3.3. Lokasi Penelitian.....	21
3.4. Populasi dan Sampel	22
3.5. Sumber Data	22
3.6. Metode Pengumpulan Data	23
3.7. Definisi Operasional Variabel	23
3.8. Metode Analisis Data.....	25
BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	31
4.1. Sejarah Berdirinya Perusahaan	31
4.2. Tujuan Didirikannya Salon “Monica”	32
4.3. Letak Salon “Monica”	32
4.4. Struktur Organisasi Salon “Monica”	33
4.5. Personalia	35
4.5.1. Hari Kerja dan Jam Kerja	35
4.5.2. Sistem Pemberian Upah	36

4.5.3. Jumlah Tenaga Kerja	36
4.5.4. Jaminan Sosial	36
BAB V ANALISIS DATA	37
5.1. Pengelompokan Data dan Tabulasi	37
5.2. Analisis Regresi Berganda	49
5.2.1. Uji t Test	50
5.2.1.1. Pengaruh antara Harga terhadap Frekuensi Penggunaan Jasa	51
5.2.1.2. Pengaruh antara Fasilitas terhadap Frekuensi Penggunaan Jasa	51
5.2.1.3. Pengaruh antara Lokasi terhadap Frekuensi Penggunaan Jasa	51
5.2.1.4. Pengaruh antara Pelayanan terhadap Frekuensi Penggunaan Jasa	51
5.2.3. Uji F Test	54
5.2.3. Koefisien Determinan	56
BAB VI PENUTUP	55
6.1. Kesimpulan	55
6.2. Saran-saran	56
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	