

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Maksud dan Tujuan	5
1.4 Manfaat dan Kegunaan.....	6
1.5 Sistematika Penulisan	7
BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN	
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan	9
2.2 Bidang Usaha	9
2.3 Sumber Daya	10
2.4 Tantangan Bisnis	10
2.5 Proses Bisnis	12
BAB III KAJIAN PUSTAKA	
3.1 <i>Consumer Behavior</i>	13
3.2 Proses Pengambilan Keputusan	17
3.2.1 Proses Pengambilan Keputusan Menurut Kotler.....	19
3.2.2 Proses Pengambilan Keputusan Menurut Blackwell...	22

3.3.3	Proses Pengambilan Keputusan menurut Howyer & Mc Innis	26
3.3.4	Proses Pengambilan Keputusan Menurut Hut & Speh ..	29
3.3.5	Proses Pengambilan keputusan Menurut Schiffman	31
3.3	Persepsi, Motivasi dan Sikap	
3.3.1	Motivasi	40
3.3.2	Persepsi	45
3.3.3	Sikap.....	48
3.4	Rerangka Pemikiran	53
 BAB IV METODE RISET		
4.1	Obyek Penelitian	54
4.2	Metode Penelitian	54
4.3	Penyusunan Perangkat Penelitian	55
4.4	Penentuan Sampel	56
4.5	Metode Analisis	58
4.5.1	Analisis Kualitatif Deskriptif	59
4.5.2	Analisis Kuantitatif	59
 BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN		
5.1	Proses Pengambilan Keputusan	61
5.1.1	Tahap Pertama : Pengenalan Kebutuhan & Pencarian Informasi	61
5.1.2	Tahap Kedua : Evaluasi Alternatif	63
5.1.3	Evaluasi Kinerja Produk & Suplier	69
5.1.3.1	Evaluasi Kinerja Produk	69
5.1.3.2	Evaluasi Kinerja Supplier	70
5.2	Faktor Pengambilan Keputusan	71
5.3	Minat Beli	75
5.4	Persepsi Kontrakotor Atas Layanan Penjualan	76
5.4.1	Persepsi Kontraktor Atas Merek Semen yang beredar..	77

5.4.2 Uji Beda Persepsi Antar Merek	79
(a) Servis dari Tenaga Penjual	79
(b) Persepsi Ketepatan Pengiriman Semen.....	81
(c) Persepsi Layanan Penjualan Perusahaan Suplier	84
(d) Referensi Pengambilan Keputusan.	86
(e) Persepsi Harga Semen	88
(f) <i>Persepsi Term Of Payment</i>	90
(g) Persepsi Kualitas Semen	92
BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	95
DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN	99
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	102

