

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRACT</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GRAFIK</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>BAB I            PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	7
1.3 Pembatasan Masalah .....	8
1.4 Rumusan Masalah .....	9
1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian .....	10
1.6 Manfaat dan Kegunaan Hasil Penelitian .....	11
1.7 Sistematika Penulisan .....	12
<b>BAB II          DESKRIPSI PERUSAHAAN</b>	
2.1 Sejarah Perusahaan .....	14
2.2 Lingkup Bidang Usaha .....	17
2.3 Sumber Daya .....	20
2.4 Tantangan Bisnis .....	26
2.5 Proses Bisnis .....	27

<b>BAB III</b>	<b>KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
	3.1 Konsep Jasa .....	30
	3.2. Konsep Bukti Jasa .....	37
	3.3 Konsep Keputusan Pembelian .....	44
	3.4 Hubungan Bukti Jasa dan Keputusan Pelanggan.....	60
	3.5 Penelitian Pendahuluan .....	61
	3.6 Kerangka Pemikiran .....	64
	3.6 Hipotesis .....	69
<b>BAB IV</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN</b>	
	4.1 Objek Penelitian dan Waktu Penelitian .....	70
	4.2 Metode Penelitian .....	71
	4.3 Jenis Data dan Sumber Data .....	72
	4.4 Teknik Pengumpulan Data .....	72
	4.5 Definisi Operasionalisasi Variabel .....	73
	4.6 Populasi .....	77
	4.7 Teknik Analisis Data .....	78
<b>BAB V</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
	5.1 Identitas Responden dan Perusahaan .....	85
	5.2 Gambaran Variabel Penelitian .....	86
	5.3 Hasil Pengujian Hipotesis Verifikatif .....	92
	5.4 Pembahasan .....	104
<b>BAB VI</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
	6.1 Kesimpulan .....	108
	6.2 Saran .....	109
	<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	112
	<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	127