

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
HALAMAN SURAT PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN KATA PENGANTAR.....	vii
HALAMAN ABSTRAK	ix
HALAMAN DAFTAR ISI.....	x
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	7
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	7
F. Sistematika Penulisan	8
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Persepsi	10
1. Pengertian Persepsi Konsumen	10
2. Ciri-Ciri Umum Dunia Persepsi.....	13
3. Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Pada Persepsi	14
4. Kesalahan dan Penyebab Perbedaan Persepsi.....	15
5. Gangguan Persepsi	18
B. Atribut Jasa Pelayanan	19
1. Pengertian Atribut Jasa Pelayanan.....	19
2. Macam-Macam Atribut Jasa Pelayanan.....	21
3. Karakteristik Jasa Pelayanan.....	23

4. Klasifikasi Jasa.....	25
C. Perilaku Konsumen	27
1. Pengertian Perilaku Konsumen	27
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	29
3. Model-Model Perilaku Konsumen.....	32
4. Perilaku Konsumen dalam Konteks Jasa	34
5. Perilaku Konsumen dalam Islam	35
D. Penelitian Terdahulu	36
E. Kerangka Berfikir.....	39

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	41
B. Pendekatan Penelitian	41
C. Subyek dan Obyek Penelitian	41
D. Sumber Data.....	42
E. Teknik Pengumpulan Data.....	43
F. Uji Keabsahan Data.....	44
G. Analisis Data	46

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran KSPPS Kowanu Nugraha Kudus.....	48
1. Sejarah KSPPS Kowanu Nugraha Kudus	48
2. Visi dan Misi	49
3. Tujuan Pendirian	50
4. Bidang Operasional.....	51
5. Struktur Organisasi	52
6. Produk Layanan KSPPS Kowanu Nugraha Kudus.....	53
B. Deskripsi Data	59
1. Atribut Jasa Pelayanan KSPPS Kowanu Nugraha Kudus	59

2. Persepsi Konsumen Mengenai Atribut Jasa Pelayanan KSPPS Kowanu Nugraha Kudus.....	64
C. Pembahasan.....	69
1. Analisis Atribut Jasa Pelayanan KSPPS Kowanu Nugraha Kudus	69
2. Analisis Persepsi Konsumen Mengenai Atribut Jasa Pelayanan KSPPS Kowanu Nugraha Kudus.....	73

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	80
B. Saran.....	81
C. Keterbatasan Penelitian.....	81
D. Penutup.....	81

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

