

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian	9
1.4 SistematikaPenulisan	10
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN HIPOTESIS	
2.1 Sikap Konsumen	12
2.1.1 Pengertian Sikap Konsumen	12
2.1.2 Fungsi Sikap.....	14
2.1.3 Komponen Sikap.....	17
2.2 Model Multiatribut	18
2.2.1 Komponen Kepercayaan	18
2.2.2 Komponen Evaluasi.....	19
2.3 Norma Subyektif	22
2.4 Jasa.....	30
2.4.1 Pengertian Jasa.....	23
2.4.2 Kualitas Jasa.....	25
2.4.3 Karakteristik Jasa	26
2.5 Penelitian Terdahulu	28
2.6 Kerangka Pemikiran.....	30
2.7 Hipotesis	31

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Lokasi Penelitian.....	32
3.2	Operasional Variabel Penelitian	32
3.3	Jenis dan Sumber data.....	34
3.4	Populasi dan Sampel.....	34
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.6	Skala Pengukuran Data.....	36
3.7	Teknik Analisis Data	37

BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

4.1	Sejarah berdirinya Barbershop	38
4.2	Visi dan Misi Barbershop Akang	41
1.	Visi Perusahaan	41
2.	Misi Perusahaan	41
4.3	Struktur Organisasi Barbershop Akang.....	43

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1	Identitas Responden	49
1.	Tingkat Usia	45
2.	Status	46
3.	Pekerjaan	47
5.2	Analisis Sikap Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Barbershop Akang di Pekanbaru	48
5.2.1	Tingkat Kepercayaan.....	48
5.2.2	Evaluasi	55
5.3	Pembahasan.....	65

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan..... 67
6.2 Saran..... 68

DAFTAR PUSTAKA..... 69

LAMPIRAN..... 71

