

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>SERTIFIKASI.....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN TESIS.....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	12
1.4 Kegunaan Penelitian .....	13
1.5 Outline Penelitian.....	13
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL</b>	
<b>PENELITIAN.....</b>	<b>15</b>

2.1	Perilaku Konsumen .....	15
2.1.1	Pengertian dan model Perilaku Konsumen .....	15
2.1.2	Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen .....	18
2.2	Perilaku Pembelian Organisasi .....	20
2.3	Keputusan Pembelian.....	21
2.3.1	Decision Making Unit (DMU).....	22
2.3.2	Situasi Pembelian.....	24
2.3.3	Tahapan Dalam Proses Keputusan Organisasi.....	26
2.4	Evaluasi dan Pemilihan.....	28
2.5	Proses Pengambilan Keputusan .....	31
2.6	Penelitian Terdahulu .....	33
2.7	Kerangka Pemikiran Teoritis .....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>37</b>
3.1	Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	37
3.2	Populasi dan Sampel.....	38
3.3	Pengumpulan Data .....	40
3.4	Instrumen Penelitian .....	41
3.5	Teknik Analisis Data.....	41
3.6	Teknik Pengolahan Data.....	43
3.7	Validasi Data.....	44
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>45</b>
4.1	Gambaran Umum Penelitian.....	45
4.1.1	Profil Obyek Penelitian.....	46
4.1.2	Populasi Partisipan.....	46

4.1.3 Proses Pengumpulan Data.....	47
4.1.4 Proses Analisa Data .....	48
4.2 Hasil Wawancara .....	49
4.2.1 Persepsi, Pengetahuan, Harapan, Dan Niat Untuk Membeli Pelanggan Industrial PLN terhadap Layanan Premium Yang Ditawarkan .....	49
4.2.2 Perilaku Pembelian Pelanggan Industrial Ditinjau Dari Pengaruh Eksternal, Pengaruh Internal Dan Proses Pengambilan Keputusan Pembelian Untuk Beralih Dari Layanan reguler PLN ke Layanan Premium PLN.....	63
4.3 Pembahasan.....	79
4.3.1 Pembahasan Persepsi, Pengetahuan, Harapan, Dan Niat Untuk Membeli Pelanggan PLN Terhadap Layanan Premium Yang Ditawarkan.....	79
4.3.2 Pembahasan Perilaku Pembelian Pelanggan Industrial Ditinjau Dari Pengaruh Eksternal, Pengaruh Internal Dan Proses Pengambilan Keputusan Pembelian Untuk Beralih Dari Layanan Reguler PLN ke Layanan Premium PLN .....	83
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>88</b>
5.1 Kesimpulan Masalah Penelitian.....	88
5.2 Implikasi Teoritis .....	89
5.3 Implikasi Kebijakan .....	91
5.4 Keterbatasan Penelitian.....	91
5.5 Agenda Penelitian Yang Akan Datang .....	92
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>93</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>96</b>