

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
RINGKASAN EKSEKUTIF	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Pokok Permasalahan	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Ruang Lingkup	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Kerangka Penulisan	6
<b>BAB II TELAAH KEPUSTAKAAN</b>	
2.1 Landasan teori	8
2.1.1 Kepuasan pelanggan	8
2.1.1.1 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan	10
2.1.2 Perilaku Konsumen	13
2.1.2.1 Definisi perilaku konsumen	14
2.1.3 Economic content, Resource content, dan Social content	15
2.1.3.1 Economic content	16
2.1.3.2 Resource Content	18
2.1.3.3 Social Content	20
2.1.4 Definisi Pemasaran	22
2.1.5 Konsep Pemasaran	23
2.1.6 Pemasaran jasa	33
2.1.6.1 Pengertian Pemasaran jasa	36
2.1.6.2 Karakteristik Jasa	38
2.1.6.3 Strategi Pemasaran sector jasa	39
2.2 Penelitian Terdahulu	41
2.2.1 Sejarah Perkembangan <i>game online</i>	41
2.2.2 Dampak <i>Game Online</i>	70
2.3 Kerangka Pemikiran	73
2.3.1 Hubungan antara grafik dengan minat pemain game memilih memilih <i>game online</i> yang dimainkan	73

2.3.2 Hubungan <i>game play</i> dengan minat pemain <i>game</i> memilih <i>game online</i> yang dimainkan	74
2.3.3 Hubungan <i>Payment</i> dengan minat pemain <i>game</i> memilih <i>game online</i> yang dimainkan	75
2.3.4 Hubungan <i>Security</i> dengan minat pemain <i>game</i> memilih <i>game online</i> yang dimainkan	76
2.3.5 Hubungan <i>Customer service</i> dengan minat pemain <i>game</i> memilih <i>game online</i> yang dimainkan	77
2.3.6 Hubungan Komunitas dengan minat pemain <i>game</i> memilih <i>game online</i> yang dimainkan	77
2.3.7 Hubungan <i>Connection to server</i> terhadap minat pemain <i>game online</i> memilih <i>game</i> yang dimainkan	78
2.4 Hipotesis Penelitian	79
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis dan periode penelitian	81
3.2 Populasi penelitian, Rancangan sampling dan prosedur sampling	82
3.2.1 Populasi penelitian	82
3.2.2 Rancangan Sampling	83
3.2.3 Prosedur sampling	84
3.3 Variabel Penelitian dan Variabel Operasional	85
3.4 Metode analisis	87
<b>BAB IV ANALISIS DAN TEMUAN</b>	
4.1 Uji Validitas	91
4.2 Uji Realibilitas	92
4.3 Analisis Faktor	93
4.3.1 <i>KMO</i> dan <i>Barlett's Test</i>	93
4.3.2 Ekstraksi ( <i>extract</i> ) dan Rotasi ( <i>rotation</i> )	95
4.3.3 Pemilihan Faktor penting	96
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan	101
5.2 Saran	103
DAFTAR KEPUSTAKAAN	105