

DAFTAR ISI

HALAMAN

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAKSI	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi dan Pembatasan Masalah	11
1.2.1. Identifikasi Masalah	11
1.2.2. Pembatasan Masalah	12
1.3. Perumusan Masalah.....	12
1.4. Tujuan Penelitian.....	13
1.5. Manfaat Penelitian	13
BAB II LANDASAN TEORI	15
2.1. Tinjauan Teori	15
2.1.1 Kepercayaan.....	15
2.1.2 Persepsi Risiko.....	19
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	21
2.1.4 Keputusan Pembelian.....	24
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	29
2.3 Hubungan antar Variabel.....	34
2.4 Hipotesis.....	36
2.5 Model Penelitian.....	37
BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1 Desain Riset	38
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	38
3.2.1 Jenis Data	38
3.2.2 Sumber Data.....	39

3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	40
3.3.1 Populasi.....	40
3.3.2 Sampel.....	40
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel	41
3.4 Unit Analisis	42
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	42
3.6 Teknik Analisis Data.....	46
3.6.1 Uji Validitas	46
3.6.2 Uji Reliabilitas	47
3.6.3 Analisis Regresi Linier Berganda	48
3.6.4 Pengujian Hipotesis	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	52
4.1.1 Deskriptif Data/ Karakteristik Responden	52
4.1.2 Hasil Penelitian	58
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	66
4.3 Temuan Peneliti	69
4.4 Keterbatasan Peneliti	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	71
5.2 Saran	72
5.3 Implikasi Penelitian	73
DAFTAR PUSTAKA.....	75
LAMPIRAN.....	78