

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH</b> .....	vi
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Identifikasi Masalah dan Pembatasan Masalah.....	11
1.2.1. Identifikasi Masalah.....	11
1.2.2. Pembatasan Masalah.....	11
1.3. Rumusan Masalah .....	11
1.4. Tujuan Penelitian.....	12
1.5. Manfaat Penelitian.....	12
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>14</b>
2.1 Tinjauan Teori .....	14
2.1. Kepuasan Pelanggan .....	14
2.2. Keputusan Pembelian .....	16
2.3. Kualitas Pelayanan .....	19
2.4. Persepsi Resiko.....	21
2.5. Hasil Penelitian Terdahulu .....	23
2.6. Hubungan Antar Variabel .....	27
2.6.1. Hubungan Kualitas Layanan dengan Keputusan Pembelian ...	27
2.6.2. Hubungan Persepsi Risiko dengan Keputusan Pembelian.....	27
2.6.3. Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Konsumen ....	27
2.6.4. Hubungan Persepsi Risiko dengan Kepuasan Konsumen .....	28
2.6.5. Hub Keputusan Pembelian dengan Kepuasan Konsumen .....	28
2.6.6. Hub K.Playanan thdp Kpuasn.Konsumen mel K. Pemb .....	29
2.6.7. Hub Persepsi Risiko thdp Kpuasn.Konsmn mel K.pem .....	29
2.7. Hipotesis .....	29
2.8. Model Penelitian .....	30
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>31</b>
3.1. Rancangan Penelitian.....	31
3.2. Jenis dan Sumber Data.....	31
3.2. 1. Jenis Data.....	31

3.2. 2.	Sumber Data.....	32
3.3.	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	32
3.3.1.	Populasi.....	32
3.3.2.	Sampel.....	32
3.3.3.	Teknik Pengambilan Sampel.....	33
3.4.	Unit Analisis.....	33
3.5.	Definisi Operasional Variabel.....	34
3.6.	Teknik Analisis Data.....	36
3.6.1.	Uji Validitas.....	36
3.6.2.	Uji Reliabilitas.....	37
3.6.3.	Path Analysis.....	38
3.6.4.	Koefisien Determinasi.....	41
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>42</b>
4.1.	Hasil Penelitian.....	42
4.1.4.	Karakteristik Responden.....	42
4.1.2.	Uji Validitas.....	45
4.1.3.	Uji Reabilitas.....	48
4.2.	Analisis Deskriptif Penelitian.....	49
4.3.	Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ).....	53
4.3.1.	Analisis Jalur Tahap I.....	55
4.3.2.	Analisis Jalur Tahap II.....	57
4.3.3.	Analisis Jalur Gabungan Tahap I dan II.....	59
<b>BAB V</b>	<b>PEMBAHASAN.....</b>	<b>62</b>
5.1.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	62
5.1.1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian.....	62
5.1.2.	Pengaruh Persepsi Resiko terhadap Keputusan Pembelian ...	62
5.1.3.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	62
5.1.4.	Pengaruh Persepsi Resiko terhadap Kepuasan Pelanggan ....	63
5.1.5.	Pengaruh Keputusan Pembelian terhadap Kepuasan Pelanggan.....	64
5.1.6.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Keputusan Pembelian.....	64
5.1.7.	Pengaruh Persepsi Resiko terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Keputusan Pembelian.....	65
5.2.	Temuan Penelitian.....	65
5.3.	Keterbatasan Penelitian.....	66
<b>BAB VI</b>	<b>PENUTUP.....</b>	<b>67</b>
6.1.	Kesimpulan.....	67
6.2.	Saran.....	68
6.3.	Implikasi Penelitian.....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>70</b>
<b>LAMPIRAN</b>	.....	<b>73</b>