

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
ABSTRAK	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	9
1. Kepercayaan.....	9
2. Kualitas Layanan.....	11
3. Keamanan	13
4. Keputusan Pembelian.....	14

a. Pengertian Keputusan Pembelian	14
b. Faktor dan Pengambilan Keputusan.....	16
c. Proses Pengambilan Keputusan.....	18
d. Tahap-tahap dalam Proses Keputusan Membeli	19
B. Penelitian Terdahulu.....	22
C. Pengaruh Antar Variabel.....	24
D. Kerangka Konseptual.....	28
E. Hipotesis Penelitian	28

BAB III. METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian	30
B. Objek Penelitian.....	30
C. Populasi.....	30
D. Sampel.....	31
E. Besarnya Sampel.....	31
F. Teknik <i>Sampling</i>	31
G. Jenis Data Penelitian	32
H. Prosedur Pengambilan Data.....	32
I. Klasifikasi Variabel Penelitian	33
J. Definisi Operasional Variabel.....	33
K. Uji Instrumen Penelitian	35
1. Uji Validitas	35
2. Uji Reliabilitas.....	37
L. Teknik Analisis Data.....	38

1. Analisis Deskriptif.....	38
2. Analisis Kuantitatif	38
3. Analisis Regresi Linier Berganda	38
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	43
1. Analisis Deskriptif Responden	43
2. Analisis Deskriptif Variabel	44
3. Pengujian Hipotesis	48
B. Pembahasan.....	52
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	56
B. Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	59