

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1 Manfaat Teoretis.....	10
1.4.2 Manfaat Praktis.....	10
1.5 Sistematika penulisan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Konsep Konstruk.....	13
2.1.1 Keputusan Pembelian.....	13
2.1.2 Kepercayaan Konsumen.....	16
2.1.3 Kualitas Layanan.....	17
2.1.4 Pengalaman Konsumen.....	20
2.1.5 Persepsi Resiko.....	22
2.1.6 Keamanan.....	23
2.2 Pengembangan Hipotesis.....	28
2.3 Model Penelitian.....	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
3.1 Objek Penelitian.....	33
3.2 Subjek Penelitian.....	33
3.3 Tipe Penelitian.....	35
3.4 Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	35
3.5 Populasi dan Sampel.....	40
3.5.1 Penentuan Jumlah Sampel.....	40
3.5.2 Metode Penarikan Sampel.....	41

3.6 Metode pengumpulan data	41
3.6.1 Data Primer	41
3.6.2 Data Sekunder	42
3.7 Metode Analisis	42
3.7.1 Metode Pengolahan Data	42
3.7.2 Uji Validitas dan Reabilitas	43
3.7.3 Analisis Data	51
3.7.4 Penyajian Data	56
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	57
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	57
4.2 Deskripsi Identitas Responden	58
4.3 Analisis Data	64
4.3.1 Asumsi Klasik.....	64
4.3.3 Uji Regresi Linier	67
4.3.4 Pembahasan	70
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	77
5.1 Kesimpulan.....	77
5.2 Implikasi	78
5.2.1 Implikasi Teoritis.....	78
5.2.2 Implikasi Manajerial.....	80
5.3 Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN	87