

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah.....	13
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	13
1.2.2 Rumusan Masalah.....	13
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	14
1.3.1 Maksud Penelitian.....	14
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	15
1.4 Kegunaan Penelitian.....	15
1.4.1 Kegunaan Praktis .....	15
1.4.2 Kegunaan Akademis .....	16
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	17
1.5.1 Lokasi Penelitian.....	17
1.5.2 Waktu Penelitian .....	17
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS.....	18
2.1 Kajian Pustaka.....	18
2.1.1 Kepercayaan.....	18

2.1.2 Kualitas Informasi .....	22
2.1.3 Kualitas Pelayanan .....	27
2.1.4 Keputusan Pembelian .....	31
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu .....	36
2.3 Kerangka Pemikiran .....	41
2.1.3 Keterkaitan Antara Variabel Penelitian .....	43
2.4 Hipotesis .....	46
<b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN .....</b>	<b>18</b>
3.1 Objek Penelitian .....	18
3.1.1 Unit Analisis dan Observasi .....	19
3.2 Metode Penelitian .....	19
3.2.1 Desain Penelitian .....	21
3.2.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian .....	23
3.2.3 Sumber dan Teknik Penentuan Data .....	26
3.2.4 Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis .....	37
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>48</b>
4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	48
4.1.1 Profil Perusahaan Lapsoftwo .....	48
4.1.2 Strukstur Organisasi Perusahaan .....	48
4.1.3 Uraian Tugas (Job Description) .....	48
4.2 Karakteristik Responden .....	49
4.2.1 Berdasarkan Jenis Kelamin .....	50
4.2.2 Berdasarkan Usia .....	50
4.2.3 Berdasarkan Pekerjaan .....	51
4.2.4 Berdasarkan Pengeluaran Belanja Per-Bulan .....	52
4.3 Analisis Deskriptif .....	53

4.3.1 Analisis Deskriptif Variabel Kepercayaan (X1) .....	53
4.3.2 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Informasi (X2) .....	60
4.3.3 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X3) .....	66
4.3.4 Analisis Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian (Y) .....	74
4.4 Analisis Verifikatif.....	83
4.4.1 Uji Asumsi Klasik .....	83
4.4.2 Persamaan Regresi Linier Berganda .....	90
4.4.3 Analisis Koefisien Korelasi .....	93
4.4.4 Analisis Koefisien Determinasi .....	100
4.5 Pengujian Hipotesis.....	104
4.5.1 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji T).....	105
4.5.2 Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F) .....	113
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	116
5.1 Kesimpulan .....	116
5.2 Saran.....	118

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN