DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN i

SURAT KEASLIAN ii

MOTTO iii

ABSTRAK iv

ABSTRACT v

KATA PENGANTAR vi

DAFTAR ISI ix

DAFTAR TABEL xi

DAFTAR GAMBAR xiv

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian……. 1

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah 14

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 15

1.4 Kegunaan Penelitian 16

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian 17

BAB II . KAJIAN PUSTAKA,KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka……. 18

2.2 Kerangka Pemikiran 43

2.3 Hipotesis 50

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian 51

3.1.1 Desain Penelitian ……... 52

3.1.2 Operasionalisasi Variabel …….. 53

3.1.3 Sumber dan Teknik Penentuan Data ……..... 58

3.1.4 Teknik Pengumpulan Data ……..... 60

3.1.5 Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis 65

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan..... 78

4.1.1 Sejarah Perusahaan..... 78

4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan 79

4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan 79

4.2 Karakteristik Responden 82

4.2.1 Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin 82

4.2.2 Usia Responden 84

4.2.3 Pendidikan Responden..... 85

4.3 Analisis Deskriptif Hasil Tanggapan Responden 86

4.3.1 Analisis Deskriptif Variabel Kepercayaan (X_1)..... 86

4.3.2 Analisis Deskriptif Variabel Kenyamanan (X_2) 91

4.4.3 Analisis Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian (Y)…... 99

4.4 Analisis Verifikatif..... 107

4.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda 107

4.4.2 Uji Asumsi Klasik 109

4.4.3 Analisis Korelasi..... 112

4.4.4 Uji Koefisien Determinasi 113

4.5 Pengujian Hipotesis..... 116

4.5.1 Pengujian Secara Parsial Uji (t) 116

4.5.2 Pengujian Secara Simultan Uji (f) 120

BAB V . KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 123

5.2 Saran 125

DAFTAR PUSTAKA..... 1xiv

LAMPIRAN-LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP