

DAFTAR ISI

| | |
|--|------------|
| HALAMAN JUDUL..... | x |
| HALAMAN PERSETUJUAN..... | ixi |
| HALAMAN PERNYATAAN | xv |
| HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN..... | v |
| KATA PENGANTAR | vx |
| HALAMAN ABSTRAK..... | viii |
| DAFTAR ISI..... | xx |
| DAFTAR TABEL..... | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xv |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Gambaran Umum Penelitian | 1 |
| 1.1.1 Jenis Usaha, Nama Perusahaan dan Lokasi Perusahaan | 1 |
| 1.1.2 Logo Perusahaan | 1 |
| 1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan..... | 2 |
| 1.1.4 Skala Usaha, Perkembangan Usaha, dan Strategi Secara Umum | 2 |
| 1.1.5 Produk dan Layanan..... | 4 |
| 1.2 Latar Belakang Penelitian | 5 |
| 1.3 Identifikasi Masalah | 144 |
| 1.4 Tujuan Penelitian..... | 144 |
| 1.5 Kegunaan Penelitian..... | 144 |
| 1.5.1 Kegunaan Teoritis | 144 |
| 1.5.2 Aspek Praktis | 155 |
| 1.6 Sistematika Penulisan..... | 155 |
| | |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 166 |
| 2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian | 166 |
| 2.1.1 Pemasaran | 166 |
| 2.1.2 Manajemen Pemasaran..... | 166 |
| 2.1.3 Kepercayaan..... | 177 |

| | | |
|--------|---|-----|
| 2.1.4 | Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepercayaan..... | 188 |
| 2.1.5 | Indikator Kepercayaan | 188 |
| 2.1.6 | Kemudahan | 199 |
| 2.1.7 | Risiko | 20 |
| 2.1.8 | Faktor-faktor yang mempengaruhi Risiko | 20 |
| 2.1.9 | Perilaku Konsumen | 20 |
| 2.1.10 | Keputusan Pembelian..... | 211 |
| 2.1.11 | Hubungan Kemudahan terhadap Keputusan Pembelian | 232 |
| 2.1.12 | Hubungan Kemudahan terhadap Keputusan Pembelian | 233 |
| 2.1.13 | Hubungan Risiko terhadap Keputusan Pembelian..... | 244 |
| 2.2 | Penelitian Terdahulu..... | 265 |
| 2.2.1 | Ulasan Penelitian Skripsi | 265 |
| 2.2.2 | Ulasan Jurnal Nasional..... | 309 |
| 2.2.3 | Ulasan Jurnal Internasional | 343 |
| 2.3 | Kerangka Pemikiran | 376 |
| 2.4 | Hipotesis Penelitian | 409 |
| 2.5 | Ruang Lingkup Penelitian | 409 |

BAB III METODE PENELITIAN 40

| | | |
|-------|--|-----|
| 3.1 | Jenis Penelitian | 40 |
| 3.2 | Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran | 40 |
| 3.2.1 | Variabel Operasional..... | 40 |
| 3.2.2 | Skala Pengukuran..... | 487 |
| 3.2.3 | Tahapan Penelitian | 498 |
| 3.3 | Populasi dan Sampel | 509 |
| 3.3.1 | Populasi..... | 509 |
| 3.3.2 | Sampel..... | 509 |
| 3.4 | Pengumpulan Data | 50 |
| 3.4.1 | Data Primer | 50 |
| 3.4.2 | Data Sekunder | 51 |
| 3.5 | Uji Validitas dan Reliabilitas | 521 |
| 3.5.1 | Uji Validitas | 521 |
| 3.5.2 | Uji Reliabilitas | 543 |

| | | |
|--|---|------------|
| 3.6 | <i>Method of Succesive Interval (MSI)</i> | 554 |
| 3.7 | Uji Asumsi Klasik | 565 |
| 3.8 | Teknik Analisis Data | 587 |
| 3.8.1 | Analisis Deskriptif | 587 |
| 3.8.2 | Analisis Regresi Linier Berganda | 609 |
| 3.9 | Pengujian Hipotesis | 609 |
| 3.9.1 | Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji - F) | 60 |
| 3.9.2 | Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t) | 60 |
| 3.9.3 | Koefisien Determinasi..... | 632 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | | 63 |
| 4.1 | Pengumpulan Data | 63 |
| 4.2 | Karakteristik Responden | 63 |
| 4.2.1 | Karakteristik Responden Berdasarkan Pernah Menggunakan | 64 |
| 4.2.2 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 64 |
| 4.2.3 | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 65 |
| 4.2.4 | Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan..... | 66 |
| 4.2.5 | Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan..... | 66 |
| 4.2.6 | Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Per Bulan | 67 |
| 4.3 | Hasil Penelitian..... | 68 |
| 4.3.1 | Analisis Deskriptif | 68 |
| 4.3.2 | Uji Asumsi Klasik..... | 84 |
| 4.3.3 | Hasil Analisis Regresi Linier Berganda..... | 88 |
| 4.3.4 | Uji Hipotesis | 90 |
| 4.3.5 | Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) | 99 |
| 4.4 | Analisis Hasil Penelitian dan Pembahasan..... | 100 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | | 105 |
| 5.1 | Kesimpulan..... | 105 |
| 5.2 | Saran..... | 106 |
| 5.2.1 | Saran Bagi Perusahaan..... | 107 |
| 5.2.2 | Saran Bagi Peneliti Selanjutnya..... | 108 |

| | |
|-----------------------------|------------|
| DAFTAR PUSTAKA | 109 |
| LAMPIRAN | |